البروتوكول وخدمة الزبائن

الأستاذ

حمزة عبد الحليم درادكه

الأستاذ

حمزه عبد الرزاق العلوان

الدكتور

مصطفى يوسف كافي

أعد هذا الكتاب

بالإعتماد على الخطط الجديدة لجامعة البلقاء التطبيقية



للنشر والتوزيع

البروتوكول
وخدمة الزبائن

البروتوكول وخدمة الزبائن

تاليف

الأستاذ
حمزة عبد الحليم درادكه

الأستاذ
حمزه عبد الرزاق العلوان

الدكتور
مصطفى يوسف كافي

الطبعة الأولى

2014م - 1435هـ



رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (2013/9/3513)

658.3

درادكة، حمزه عبد الحليم

البروتوكول وخدمة الزبائن/حمزه عبد الحليم درادكة، حمزة عبد الرزاق العلوان، مصطفى يوسف كافي.- عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2013

(   ) ص

ر.إ.: 2013/9/3513

الواصفات: /الموارد البشرية//المنشآت//السياحة/

- يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

الطبعة العربية الأولى

2014م – 1435هـ



عمان – وسط البلد – ش. السلط – مجمع الفحيص التجاري

تلفاكس 4632739 ص.ب. 8244 عمان 11121 الأردن

عمان – ش. الملكة رانيا العبد الله – مقابل كلية الزراعة –

مجمع زهدي حصوة التجاري

www: muj-arabi-pub.com

Email: Info@ muj-arabi-pub.com

Email: Moj_pub@yahoo.com

ISBN 978-9957-83-368-8 (ردمك)

المحتويات

الموضوع | الصفحة

الفصل الأول
البرتوكول والأتيكيت

الفصل الثاني

مراسم رفع الإعلام

الفصل الثالث

مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية

الفصل الرابع

اتيكيت الاجتماعات والمقابلات والملابس والحديث مع المدعوين

الفصل الخامس

الاتيكيت في الإسلام "نماذج تطبيقية"

الفصل السادس

الخدمة Service

الفصل السابع

أساليب خدمة العملاء

الفصل الثامن

مؤثرات وطبيعة الخدمة الجيدة

الموضوع	الصفحة

الفصل التاسع
فلسفة خدمة العملاء (الزبائن)

الفصل العاشر
إدارة خدمة العملاء(الزبائن)

الفصل الحادي عشر
مفاهيم سلوكية

الموضوع	الصفحة





الفصل الأول

البرتوكول والأتيكيت



الفصل الأول

البرتوكول والأتيكيت

- **معنى الاتيكيت والبروتوكول:**

أولاً– الاتيكيت:

مصطلح أجنبي اوروبي كلمة فرنسية etiquette، يعني فن التعامل أو الآداب العامة في التعامل مع الأشياء، ومرجعيته هي الثقافة الإنسانية الشاملة، ويعني بشؤون الحياة كافة، وقلما يختلف من بلد إلى بلد.

كما يقصد بها قواعد السلوك وآدابه وتتحقق من خلال الممارسة العامة للحياة اليومية والاجتماعية والعلاقات المجتمعية والسياسية وتعكس طبيعة المجتمع ومدي التزامه بضوابط السلوك التي تعكس بيئة الإنسان وشخصيته وثقافته سواء على مستوي الأسرة الخاصة أو المجتمع أو العلاقات الدولية وهو مجموع الواجبات والمجاملات في المناسبات والأعياد.

وتعني كلمة إتيكيت بالعربية معاني كثيرة مثل: الذوق العام، أو الذوق الاجتماعي، أو آداب السلوك، أو اللياقة، أو فن التصرف في المواقف الحرجة.

ويعتبر الإتيكيت من السلوكيات الإنسانية التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره أينما ذهب وحيثما جلس أو تحدث مع جلسائه في موضوع من الموضوعات، واصبح للإتيكيت أسس وقواعد معروفة يعمل بها في المجتمعات المتحضرة.

ويعتبر موضوع الإتيكيت ملفاً شاملاً عن قواعد الإتيكيت في التقديم والضيافة ويستفاد منه في الحفلات والزيارات التي تعتبر من مظاهر الحياة الاجتماعية وتختلف طبيعتها وفقاً لمناسبتها وموعدها كما أن لها أهمية كبرى في تكوين العلاقات وإقامة الصداقات الشخصية والأسرية.

ولا بد لكل شخصية دبلوماسية من معرفة فن الإتيكيت وتطبيقه في مجال عمله الدبلوماسي وحياته بشكل عام، فواجبه كدبلوماسي يتطلب التعامل مع الشخصيات التي يلتقيها ويتعامل معها ويدعوها ويلبي دعواتها، لذلك كان لزاماً عليه التعامل معهم بكل لباقة وأن يتقن آداب هذا التعامل وأصوله من خلال فن الإتيكيت ليجنب نفسه الإحراجات والانتقادات.

ثانيا: البروتوكول

الأصل كلمة يونانية مركبة وهي "proto– kollr"وتعني الكلمة الأولى "الأول" والثانية الصمغ أو الغراء" وهي تختص بتجليد الأوراق والمخطوطات أي شكل من أشكال ضوابط السلوك والاهتمام والاعتناء بالوثائق الرسمية وحفظها واستقاء العمل السياسي والدبلوماسي.

مدلولات هذه الكلمة بما فيها من نظام والتزام فأصبحت تشير إلى قواعد السلوك والآداب الدبلوماسية.

ثالثا: تعريفات عامة:

أ. **التعريف السياسي:**

مجموع قواعد السلوك الرسمية، وغير الرسمية التي تستخدمها الدول وممثلوها في العلاقة مع نظرائهم"

- جون مود وجان سير "المراسم الدبلوماسية والبروتوكول"
- مجموع القوانين والعادات والتقاليد الشرعية من قبل الحكومات ووزارات الخارجية والبعثات الدبلوماسية والشخصيات الرسمية في المجتمع الدولي" القاموس الدبلوماسي الروسي.

ب. التعريف القانوني:

مجموعة القواعد والأعراف الشرعية في العلاقات الدولية والدبلوماسية لتنظيم المناسبات الرسمية، كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والمآدب.

ج. مفاهيم مختلفة للبروتوكول والاتيكيت:

البروتوكول:

الاتفاق الموقع بين دولتين أو أكثر، وهو اتفاقية دولية، وهو المعاهدات الموقعة الناتجة عن اجتماعات أو مؤتمرات، وله مسميات أخري للبروتوكول مثل:

1. اتفاق.
2. اتفاقية.
3. ميثاق.
4. نظام.
5. ترتيب مؤقت.
6. تصريح مشترك
7. فن الرسم والتشريفات "مدير المراسم chief of protocol"

ويوجه عام:

البروتوكول قاعدة إجبارية تخضع لها علاقات المسئولين بعضهم مع بعض خلال المناسبات والاحتفالات الرسمية والشعبية وهو مجموعة قواعد وإجراءات يجب إتباعها في العلاقات المتبادلة شفوية أو كتابية من قبل أفراد لهم مراكز رسمية أو مرموقة في المجتمع أو الدولة.

- **البروتوكول:**

هو مجموعة القواعد والمبادئ التي تسود تنظيم مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية، وكانت تُطلق قديماً على محاضر المفاوضات الجارية بين وفود الدول، أي أنها تُطلق على الاتفاقيات التي تنشأ عن الاجتماعات الدولية، دون أن تُصاغ بقالب المعاهدات طالما كانت محاضر تلك الاجتماعات تتضمّن نصّ اتفاق أقلّ شأناً من المعاهدات والاتفاقات، تتعهّد الدولة الموقِّعة عليه بقبول مبادئ معيّنة أو القيام بواجبات مطلوبة تحتلّ الأسبقية (حقّ التقديم) ومكان الصدارة في موضوع البروتوكول لتوافقها مع ما فطر عليه البشر من حب توكيد الذات واحتلال المكانة المعروفة في المجتمع وحب الظهور والتنافس بين أفراد المجتمع الإنساني. ويقصد بالبروتوكول في المفهوم الدبلوماسي،مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيّد بها في العلاقات الدولية والدبلوماسية وفي المناسبات الرسمية المحلّية (كالاستقبالات – الاجتماعات – الحفلات – الزيارات – المآدب الرسمية). ويتناول البروتوكول في هذا المجال أيضاً التصرفات والمراسلات والوثائق الخطية وإجراءات عقد المؤتمرات.

يتناول البروتوكول في هذا المجال أيضاً التصرّفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطّية وإجراءات عقد المؤتمرات.

كما تعرّف البروتوكول:

مجموعة المبادئ والقواعد التي تنظم في المجاملات وأسلوب التعامل والأسبقيات في مختلف المناسبات والظروف التي يتعرض لها العاملون في المجال الدبلوماسي والسياحي والفندقي وإشباع رغبة وحاجات الآخرين والاهتمام بهم وتحقيق رضاهم ومراعاة الإنسان لشعور وحقوق وأماني الآخرين.

- **المراسم:**

بمعنى البروتوكول: تعني الإجراءات ونظام الأسبقية والتشريفات المعمول بها في العمل الدبلوماسي.

أمّا بالمعنى الأوسع فإنّ المراسم تعني:

السلوك بالغ التهذيب، وهي إشارة إلى شدّة التمسّك بالتقاليد أو الأعراف في إتباع القواعد الصارمة للسلوك المهذّب.

أو هي مجموعة الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تقوم على قواعد دولية أو عامّة أو بناءً على العُرف الدولي الاجتماعي.

وبالتالي فإنّ إدارة المراسم:

هي مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب المتّبعة في قواعد الأسبقية وعقد الاجتماعات والمؤتمرات والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيّد بها في المناسبات الرسمية التي تُقام خلالها الزيارات والاستقبالات والحفلات والمآدب في داخل البلاد أو في العلاقات الدولية أو الدبلوماسية، وكذلك تشمل إدارة المراسم التصرّفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطّية والإجراءات المرافقة والدلالة والترجمة للوفود الأجنبية وما إلى ذلك.. الخ.

فالمراسم كإدارة: هي علم لتنظيم العلاقات الاجتماعية، سواء في محيط العمل أم داخل الأسرة، أو بين المجموعات الاجتماعية المختلفة، الرسمية وشبه الرسمية.

- **تعريف الاتيكيت:**

هو مجموع ضوابط السلوك الاجتماعي وقواعد المراسم والتشريفات ويضم مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة، التي تنظم المجاملات والأسبقية والسلوك المطلوب في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية وهي في ذلك تدل على الأخلاق القويمة التي تجمع بين: "الرقي، البساطة، الجمال"

- الاتيكيت فن الخصال أو السلوك يانع التهذيب tostendonceremonial
- الاتيكيت كما يصفه الانجليز itisgoodmanners
- الإتيكيت: هو القواعد التقليدية للسلوك الشخصي للمجتمع المؤدّب.

وبعبارة أخرى الإتيكيت:

هو مجموعة آداب السلوك وقواعده التي تسود العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وبالتالي يتصل بالفنّ والذوق والجمال والمنطق.

والإتيكيت بمعنى أدب السلوك يساعد في تعيين القواعد التي يجب الالتزام بها، وفي بعض مظاهر الحياة الاجتماعية.

وعلى الصعيد الفردي هو القاعدة التي يستند إليها البرتوكول والتي تتقيد به الأوساط الرسمية.

وبوجه عام:

- البروتوكول والاتيكيت يكملان بعضهما بعضاً، ويصبان في اتجاه واحد وهو "التناسق"
- البروتوكول مجموعة من القواعد والإجراءات في العلاقات الرسمية والإنسانية بوجه عام.

- الاتيكيت هو السلوك الحسن يختص بالعلاقات الفردية والخاصة والمجتمعات المحددة كالأسرة والجماعة.
- البروتوكول نشأ من جذور ارستقراطية.
- الاتيكيت ميزة يختص بها كل مخلوق بشري.
- تأثر البروتوكول والاتيكيت بتطور المجتمع والعلوم والأفكار المستحدثة والثقافة الديمقراطية السائدة هذه الأيام.

ويقال كذلك:

البروتوكول والاتيكيت: مظهر من مظاهر السلطة شكلاً وموضوعاً، يقوي مع السلطة المركزية القوية، ويخف مع سلطة الشعب والتحرير من المركزية.

- **العلاقة بين البروتوكول الإتيكيت:**

يختلف البروتوكل عن الإتيكيت بكونه أعمّ مفهوماً، فلا يقتصر على آداب السلوك فقط، بل يشير أحياناً إلى مسودّة الوثيقة الدبلوماسية ولاسيما مسودّة المعاهدة التي يتمّ الوصول إليها من خلال انعقاد مؤتمر خاص، وتعني أيضاً الملحق المتمّم لاتفاق أو معاهدة.

وبمعنى آخر البروتوكول يشير إلى آداب السلوك الرسمي بين رجال الدولة وأفراد السلك الدبلوماسي.

مثال: (تنصيب رؤساء الدول – مراسم الاستيزار – تقديم أوراق اعتماد السفراء – مبدأ المقابلة بالمثل – مسألة القِدَم والأسبقية – طرق إجلاس المدعوّين في المناسبات الرسمية – تقديم الأوسمة والهدايا التذكارية والزيارات الرسمية بين المسؤولين).

أمّا ما يتعلّق بمائدة الطعام وأدواتها وتزيينها وآداب الطعام والشراب والتدخين وانسجام الملابس ورقّة الحاشية واللفظ العفيف والسلوك الشخصي إزاء صاحب الدعوة، فهي أمور تهمّ الإتيكيت، لذا يمكن القول أنّ الصفة الرسمية للإتيكيت أقلّ من الصفة الرسمية للبروتوكول (التي هي رسمية حتماً)

بمعنى أنّ البروتوكول يتعلّق بالدولة فيُوضَع له نظام أو قانون خاص وله دائرة تُدعى دائرة المراسم أو التشريفات أو البرتوكول، خلافاً للإتيكيت الذي ليس له سوى قواعد موروثة (عُرْف).

ناقش هذه العبارة في ضوء مفهوم المركزية واللامركزية للسلطة وسلطة الشعب.

❖ أهداف البروتوكول:

إن الهدف الأول للبروتوكول هو إيجاد جو من الصداقة يتم في أرجائه التعامل الدبلوماسي، وهذا الهدف نابع من اقتناع جميع أعضاء المجتمع الدولي بأن هذا الجو يستطيع تقريب وجهات النظر المتباينة وتذليل العقبات القائمة والتوصل إلى إتفاق يرضي الأطراف المعنية أكثر بكثير مما يفعله جو العداوة أو التباغض أو الخداع أو المراوغة أو الشك أو الحذر.

ويسعى البروتوكول إلى تحقيق هذا الهدف بطرق شتى، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

1. المحادثات الودية التي تجري حول موائد الطعام وفي الحفلات الخاصة.
2. التقيد بالأعراف والقوانين الدولية الخاصة بالامتيازات والحصانات الدبلوماسية والدولية.
3. حسن استقبال رئيس دولة أجنبية أو أحد رسله والمبالغة في تكريمه والترحيب به.

4. القيام بمظاهر المجاملة التي تقتضيها العلاقات الدولية ومشاطرتها الأفراح أو الأحزان، مع مراعاة مبدأ المعاملة بالمثل وما تمليه أواصر الصداقة أو الأخوة وحسن التفاهم القائم بين الطرفين.
5. إبداء الاهتمام المناسب بأمنيات الدول الأخرى ورغباتها العادلة وشكاواها المحقة.

- مبادئ البروتوكول:

1. يجب أن يكون مدير المراسم مثالياً في دقة المواعيد.
2. يجب على مدير المراسم أن ينتظر الضيف أو الزائر الكبير قبل الموعد المحدد للاستقبال بوقت كاف، وليس على الضيف الانتظار، لأن وصوله قبل وصول مدير المراسم أو مندوب المراسم يحدث حرجاً، أو يثير احتجاجاً، أو يسبب أزمة دبلوماسية تستوجب الاعتذار بحد ذاته ويعتبر اعترافاً ضمنياً بارتكاب الخطأ.
3. يجب أن لا يتجاوز مدير المراسم تعليمات رؤسائه إلا عند الضرورة القصوى (كإنقاذ المواقف الحرجة في الأزمات الطارئة).
4. في حالات معينة يمكن لمدير المراسم أن يتجاوز أحياناً قواعد البروتوكول ضمن حدود ضيقة ومقبولة ومنطقية، إذا اقتضت ذلك ظروف الحفلة أو المناسبة.
5. يجوز للقائد أن يتراجع في ساحة الوغى،(ولو بناءً على خطة مرسومة)، ولكن لا يجوز لمدير المراسم أن يتراجع، أو أن يتوارى عن الأنظار أمام المصاعب أو الأزمات الطارئة التي قد تظهر في الحفلات والمناسبات، لأن عليه أن يتدارك الأمور ويذلل العقبات المفاجئة لقدر ما تسمح به الظروف الراهنة.
6. يجب أن يكون موظف المراسم واسع الصدر، حليماً، يغض الطرف عن الملاحظات العابرة أو الإساءات (البسيطة)، ولكن يجب أن يكون حريصاً جداً على صيانة كرامة بلاده وكرامته الشخصية.
7. يجب أن يكون موظف المراسم مثلاً أعلى في القيام بالواجب ومراعاة المجاملة في الظروف كلها.

8. على موظف المراسم أن يتجنب حدوث الأزمات مهما كلف الأمر، وعليه أن يتداركها بسرعة، وأن ينقذ المواقف الحرجة بلباقة، وسرعة بديهة، وحسن تصرف.
9. عليه أن يراعي أمزجة جميع الشخصيات الكبرى وحساسياتهم، وطنية كانت أم أجنبية، ولا سيما الدبلوماسيين منهم، وأن يحافظ على كرامتهم جميعاً.
10. عليه أن يكون مثالاً للحذر والتبصير الزائرين ولا يتوانى عن التأكد من صحة البرنامج الموضوع، والمواعيد المقررة، والتعليمات العامة، والتوجيهات الخاصة التي يتلقاها من رؤسائه، فمهمة المراسم أداء مهام معينة والقيام بالمجاملات الدولية الرسمية، وعليه أن ينفذ كل ذلك بدقة وعناية وشعور بالمسؤولية، كما يجب أن يحرص على (سرعة التنفيذ) في جميع الأمور المراسمية، إذ أن الإهمال أو النسيان أو مجرد تأخير أي موضوع قد تحدث عواقب سيئة للغاية، أو يوقعه في مسؤوليات جسيمة.
11. على موظف المراسم ان يكون أميناً ومخلصاً وكتوماً، ومندفعاً في القيام بواجباته لكي يكسب ثقة الجميع.
12. على مدير المراسم آل يعتمد كلياً على الآخرين إلا بقدر ما تمليه الظروف بالنسبة اللازمة لتسيير الأمور، بحيث يتولى بنفسه التأكد من صحة جميع المعلومات، ويدقق ويراقب جميع الترتيبات، وعليه أن يحافظ على رباطة جاشه وهدوء أعصابه، ويكظم غضبه في جميع الظروف الحرجة وفي جميع الأزمات الطارئة.
13. لا يجوز القدوم إلى المآدب أو حفلات الاستقبال قبل الساعة المحددة إذ أن من حق الداعي والداعية أن ينصرفا إلى استكمال الترتيبات والتنظيمات حتى آخر دقيقة، باستثناء حفلات السينما أو المسرحيات أو العرض العسكري، إذ يقتضي فيها الحضور قبل وقت كافٍ تفادياً للازدحام في آخر دقيقة. أما في الحفلات التي يحضرها رئيس الدولة وحده (أو مع رئيس الدولة الضيف)، فيقتضي الحضور قبله (أو قبلهما) حتماً بعشر دقائق على الأقل رعاية لمكانتها.

14. على مدير المراسم أن يحفظ بدقة أسماء السفراء وزوجاتهم وأسماء كبار الضيوف والشخصيات الوطنية والأجنبية، والإحاطة ببعض المعلومات أو التواريخ الخاصة بكل منهم، فقد يترك ذلك لديهم أجمل الأثر.
15. عليه أن يتذكر دائماً أن الدبلوماسي لا يقول (لا) أبداً، فإذا قال (نعم) فمعنى ذلك (يجوز، أو ربما، او محتمل) وإذا قال(يجوز– أو ربما– أو محتمل) فمعنى ذلك (لا).
16. يجب الاهتمام بالمناسبات والحفلات الصغيرة كالاهتمام بالحفلات الكبيرة إذ أن استصغارها أو عدم الاكتراث بأهميتها قد يوقع المسؤول في أخطاء جسيمة، أو مضاعفات لا تخلو من المشاكل أو العواقب أو الانتقادات اللاذعة أو الملاحظات القاسية.
17. وجوب مراعاة تخطيط دقيق وطبعه ومفصل للحفلات والمناسبات والزيارات الرسمية قبل تنفيذها، مع الإحاطة بجميع جوانبها، والتغييرات التي قد تطرأ عليها والاحتمالات التي قد تتعرض لها، وتهيئة الحلول الملائمة لكل المفاجآت الممكنة، ولا سيما في آخر دقيقة.
18. تلغى الحفلات والمآدب في حالة إعلان الحداد أو حدوث نكبات أو إعلان حالة الطوارئ.. وما شابه ذلك.
19. على مدير المراسم أو الداعي أن يحفظ غيباً في الحفلات الصغيرة أو المتوسطة الأماكن أو المقاعد المحددة للمدعوين وأسماء أصحابها، اما في المآدب الكبرى فعليه أن يركز في ذهنه الأماكن الرئيسية ليوجه إليها كبار المدعوين بمساعدة معاونيه.
20. عند تحديد تاريخ الدعوة المراد إقامتها يقتضي تجنب الأيام التي يقيم فيها أشخاص آخرون أو هيئات أخرى دعوات مماثلة في اليوم نفسه، والساعة نفسها، تفادياً لإخفاق الحفلة او ارتباك المدعوين في تلبية دعوتين في وقت واحد بصورة متتابعة.
21. إذا صادف أن كان (العيد القومي) المراد إقامة حفلة استقبال بمناسبته، في يوم عطلة اسبوعية (الجمعة أو الأحد) أو في يوم عيد رسمي، فيجوز بل يجب تقديم

إقامة الحفلة أو تأخيرها مدة يوم واحد، والتقديم خير من التأخير إذا سمحت الظروف.

22. عند تلبية الدعوات، يستحسن تفادي الدخول إلى مكان الحفلة أو الخروج منه خلف شخصية أعلى مكانة، لأن الداعي سيهتم بها ويهمل جزئياً او كلياً عن غير قصد الاهتمام باستقبال الشخص الثاني أو توديعه، ولا مانع في مثال هذه الحالات من التريث دقيقة أو دقيقتين للدخول أو المغادرة.

23. على الداعي أن يضع مسبقاً مخططاً لمقاعد الجلوس حول المائدة وقبل توجيه الدعوات إلى حفلات الغداء أو العشاء ويتأكد من صوابه وصحته، ويمكنه عند الاقتضاء حذف بعض الأسماء أو إضافة أخرى، واستبدالها بأسماء آخرين، ذلك أن بعض كبار الشخصيات لا يطيب لهم الطعام أو الشراب إلا إذا احتلوا مقاعد رئيسية أو كان بقية المدعوين ممن ينتهجون برويتهم أو يرتاحون لوجودهم.

24. يترتب على مدير المراسم عندما يتولى وضع أسبقية المدعوين إلى حفلة معينة أن يدرس بعناية فائقة قواعد الأسبقية بينهم، بالاستناد إلى الأنظمة النافذة، والمبادئ والأعراف المرعية، مع مراعاة الطابع الخاص بكل حفلة، وصيانة كرامة جميع المدعوين.

25. يعتبر (مدير المراسم) ممثل الدولة في (المجاملات الدولية)، وعليه أن يقوم بهذا الواجب بحنكة ودراية ولباقة وحسن تصرف مع الشعور دائماً بالمسؤولية الملقاة على عاتق.

26. إن الممثل الدبلوماسي ورجل الدولة تلازمه (الصفة الرسمية) في اي وقت وفي كل مكان، فعليه أن يراعي ذلك في جميع تصرفاته، حرصاً على كرامته وكرامة المركز الذي يشغله.

27. إن قواعد (المراسم والبروتوكول) ترافق الموظف الدبلوماسي في جميع مراحل حياته الدبلوماسية (أي من رتبة ملحق حتى رتبة سفير)، خلافاً لبقية اختصاصات وزارة الخارجية، وهذا ما يجعل الإحاطة بأصولها على جانب كبير من الأهمية.

28. يجب ان يكون مدير المراسم (دبلوماسياً) من حيث مهنته، علماً بأنه لا يستطيع أي دبلوماسي أن يصبح مديراً للمراسم، لأن هذا المركز يتطلب خبرة واسعة ومؤهلات كثيرة ومزايا خاصة.

❖ اتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي:

ويضم هذه الفقرة موضوعات: المجاملة، التقديم والتعارف، المصافحة، الأسبقية، بطاقات الزيارة.

(1) **بروتوكول المجاملة: courtesy** وتعني فن الإرضاء art of pleasing وترتبط بالمجاملة بالذكاء الاجتماعيsocial intelligence، أي القدرة على احترام الناس ومراعاة مشاعرهم والملاحظة والكياسة والسلوك والاحترام.

وتعني المجاملة ايضا المديح complicity وحتى تتمكن من المجاملة لابد وأن تكون صادقا مخلصا وان تكون في الوقت المناسب كي لا تكون شكلا من النفاق واستخدم الشكر لمن يبادلك المجاملة.

وقال تعالى: ((وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ)) {آل عمران:159}.

وفن المجاملة يتطلب ما يلي:

احترام الآخرين– اللباقة واللياقة في الحديث – حسن التعرف في مجريات الأمور– الخلق الحسن– الأدب الجم– الثقافة– دراسة العلوم السلوكية (علوم الإنسانية) – التعرف والعلم بعادات وتقاليد البلاد– معرفة حضارة وثقافات الآخرين– الاعتذار في حالة الخطأ– سرعة البديهة– حب الغير والعمل على خدمتهم بصدر رحب.

1. الاستماع إلى نصائح الرؤساء وتقبل الملاحظات عن طيب خاطر والعمل بها.
2. التغلب على الخجل والابتعاد عن التكبر والعجرفة.
3. التحكم وضبط النفس والتحلي بالحلم عند الغضب إزاء التصرفات العنيفة والغير طبيعية في الآخرين.
4. إظهار روح المحبة والتعاون وطيب المعاشرة بين الزملاء والتضحية من أجل الغير.
5. اجعل من نفسك سفيراً لبلدك داخ الدائرة التي تعمل بها والسفر هو عنوان الوطن خارج الوطن.
6. كن دائماً سباقاً للخير وشجاع ومقدام وأمين وصادق.
7. اعمل بهمة ونشاط وحب عملك واتقنه.
8. ابحث عن كل ما هو جديد في مجال عملك وطبقه.
9. جدد وابتكر في مجال عملك.
10. اعطي أكثر مما تأخذ فأن الله لا يضيع أجر من أحسن عملاً.
11. كن دبلوماسياً ووسيطاً في الخير.

(2) بروتوكول التقديم والتعارف والتحية:introduction

جمعينا يشارك في الحفلات والمناسبات وجميعنا يشاهد الاستقبالات الرسمية والاجتماعية،

ويلاحظ مدير الحفل أو الاستقبال أو رجل العلاقات العامة وهو يقدم الحضور بعضهم البعض ويعرفهم إلى بعضهم بعضاً، ولذلك هناك قواعد وآداب في هذا المجال مثل:

- قدم نفسك إلى الشخص الأكبر سناً أو مركزاً.
- الرجل يقدم نفسها إلى السيدة الأعلى إلا في حالة الملوك والرؤساء.
- تقدم الشابة الأصغر سنا نفسها إلى الأكبر سنا؟

- تقدم الآنسة نفسها إلى السيدة المتزوجة إلا إذا كانت الآنسة أعلى درجة فتتقدم السيد المتزوجة نفسها إلى الآنسة.
- الرجال يتقدمون بالتحية إلى النساء.
- السيدات تجلس في مقعدها عند التعارف أو المصافحة.
- يقوم الرجل من مقعده لمصافحة رجل آخر وسيدة.
- تقوم النساء لمصافحة الرجل الكبير في السن.
- إذا شعرت إن الوسيط أو رجل العلاقات العامة نسي اسمك أولا يعرفك فسارع إلى إعلان اسمك بنفسك.

ولما كان التقديم يفسح المجال واسعاً للتعارف وتبادل الأحاديث والتزاور والدعوة إلى الحفلات العامة أو الخاصة...الخ، فإنه يترتب على من يتولى امر التقديم أن يتأكد تماماً من رغبة الطرفين في التعارف، كي لا يتورط في محاولة قد ينفر منها أحدهما، وعلى الشخص الذي قد يفاجأ بمثل هذه البادرة غير المستحبة أن يختصر الحديث وينتحل عذراً معقولاً ومقبولاً للانسحاب.

ويستحسن أن يرافق التقديم عبارات تقدير أو وصف للكفاءات أو للأخلاق النبيلة، أو الفاضلة، أو للخدمات العلمية أو الوظيفية أو الاجتماعية التي يقوم بها أحدهما..الخ.

س: إذا دعيت إلى حفل استقبال ووجدت انك لا تعرف أحدا فماذا تفعل know anyone? when you dont

قبل الدخول إلى القاعة.. تأمل وتوقف قليلاً وحاول التغلب على الحالة وخذ نفساً عميقاً deep breathes واللبس وابتسم بهدوء ويقدم.

- عندما ندخل القاعة تفحص المدعوين بسرعة وحاول أن تقف إلى جانب مجموعة صغيرة وانتظر قليلا حتى يتوقف الحديثة وقدم نفسك ليحدث بعد ذلك قبول وارتياح.

قال تعالى: ((يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا)) {الحجرات:13}

(3) بروتوكول السلام والمصافحة shaking hands

ويراعى في السلام القواعد نفسها المتعلقة بالتقديم بحيث يلقي القادم التحية ويصافح كلاً من:

1. صاحبة الدعوة أولاً.
2. بقية السيدات (حسب مقامهن وسنهن).
3. الوزراء والسفراء.
4. بقية الرجال (مع إعطاء الأسبقية لأكبرهم مقاماً ثم اكبرهم سناً).

وتعني تشابك الأيدي ولهذه المصافحة آداب وقواعد مثل:

- عدم إطالة وقت المصافحة حتى لا يحدث ملل من أحد المتصافحين.
- مصافحة الرجل للمرأة يجب أن تكون سريعة حتى لا تلفت النظر.
- صوب نظرك نحو تصافحه ولا تنظر إلى غيره.
- إذا كنت من المدخنين اترك التدخين عند اقرب طاغية سجاير.
- يجب تحية النساء للرجال.
- الكبير في المنزلة هو الذي يقدم يده أولا للمصافحة.
- المرأة التي غد يدها نكتفي بالابتسامة أو الإيماءة الخفيفة.
- لا يجوز المصافحة فوق يدي شخصين يتصافحان.
- ارتخاء اليد أثناء المصافحة أو بأطراف الأصابع يدل على عدم الرضا والاطمئنان.
- عدم الضغط على اليد عند المصافحة ويكتفي بهز اليد قليلا.
- ليس من القبول العناق عند المصالحة إلا في حالة خاصة.
- لا تضع اليد فوق الكتف hamd on shoulder.

- عدم المصافحة مع ارتداء القفاز إلا في حالة السرعة والبرد الشديد.
- احترام الصف أثناء مصافحة كبار الزوار أو الحضور.
- المصافحة في الطرقات غير لائقة والاكتفاء بالإيماءة والابتسامة.
- عند مغادرة الاحتفال عدم الوقوف بالباب وقدم الشكر والامتنان.
- لا يجوز تقبيل أيدي الأنسات والسيدات إلا في حالات خاصة لكبار السن كنوع من الاحترام أو في الأعراف الدبلوماسية أحيانا.
- لاحظ عادات الآخرين في المجتمعات غير العربية فاليابان يهتمون بالانحناء أكثر من السلام مع ضم الكفين وكذلك بعض الدول الآسيوية.

وبوجه عام:

فإن المصافحة ضرورية كبادرة حسن نية وقبول بالتعارف وتحاول أن تعرف طبيعة المجتمع وأسلوب المصافحة المعمول به حتى لا يتعارض مع الأعراف والعادات والتقاليد.

وفي الحديث الشريف "ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر لهما قبل أن يفترقا".

(4) الأسبقية في البرتوكول:

- **مفهوم الأسبقية:**

هي حقّ التقدّم بين الشخصيات على الصعيد الرسمي والاجتماعي، والالتزام بنظام الأسبقية بالغ الأهمية ومراعاته وتطبيقه بدقّة وحرص أمر ضروري.

لقد ظلّ مفهوم الأسبقية والقِدَم والصدارة قبل القرن الثامن عشر غير محكوم بقاعدة ثابتة، لذا استعملت شتى الوسائل لتفادي الحساسيات وحسمها، كعقد معاهدات ثنائية يُتفق عليها مبدئياً ومسبقاً على كيفية تطبيق الأسبقية،

أو لحل أزمة مؤتمر كاولويتز 1699 م، بجعل دخول المفاوضين لقاعة الاجتماعات من أربعة أبواب ذات أشكال ومقاسات متطابقة وفي آن واحد، أو الجلوس حول الموائد المستديرة لتكون مراكز الصدارة موحّدة...الخ.

وقد تمّ تنظيم موضوع الأسبقية والقِدَم في مؤتمرات فيينا 1815 م، ومؤتمر اكس لاشابيل عام 1818 م، كما أنّ اتفاقية فيّنا للعلاقات الدبلوماسية المبرمة في 18 نيسان 1961 م مُلزِمة لجميع الدول الأعضاء في منظمة الأمم المتحدة، وهي خير دليل ومرجع للأسبقية.

- **أنواع الأسبقيات:**

1) اسبقية الرؤساء والملوك:

في الماضي كان هناك عدّة أسس لتنظيم الأسبقيات بين الرؤساء والملوك، مثل (قِدَم الاستقلال،عدد السكان،المساحة، تقديم النظام الملكي على الجمهوري)، لكنّها مرفوضة في الوقت الراهن لأنّ القاعدة الحالية في الأسبقية تستند إلى مبدأ المساواة بين الدول المستقلّة الذي أقرّه ميثاق الأمم المتحدة، وبالتالي تُحدَّد الأسبقية بحسب قِدم كل منهم في الحكم، مع الأخذ بعين الاعتبار بأنّ رئيس الدولة الضيف يتقدّم على رئيس الدولة المضيف.

2) اسبقية الوزراء وكبار الموظّفين:

تُحدّد أسبقية الوزراء وفق المرسوم لتشكيل الوزارة، وهو مختلف من بلد إلى آخر في تحديد الأسبقية.

أمّا كبار الموظفين في الدولة فتُحدّد اسبقيتهم استناداً إلى المركز الذي يشغلونه، ثم إلى مرتبتهم في هذا المركز، ثم إلى قدمهم في هذه المرتبة، وإذا انتمى الموظّف لأكثر من فئة ستكون أسبقيته للفئة العليا.

3) أسبقية الأزواج والزوجات:

إنّ أزواج رئيسات مجلس الوزراء أو الوزيرات، والموظّفات اللواتي يشغلن منصباً كبيراً في الدولة لا يتمتّعون بأسبقية الزوجات وتُحدّد أسبقيتهم حسب الوظيفة التي يشغلونها في الدولة أو أسبقية خاصة إذا لم يكونوا موظّفين.

ويؤخذ بعين الاعتبار احترام مركز الزوجة الرسمي مع عدم المساس بأسبقية موظفيّ الدولة البارزين ومراعاة الأعراف والتقاليد.

وتتمتّع الزوجات بالأسبقية المحدّدة للزوج وتُراعى فيها تقديم السيّدات على الرجال وإتباع التداخل (أي وضع سيدة ثم رجل).

4) في الأسبقية بين الدول في التوقيع على المعاهدات أو الاتفاقيات متعدّدة الأطراف أو الثنائية تتبع الآتي:

أ. طريقة التناوب:

تُطبَع المعاهدات والاتفاقيات بنسخ تعادل عدد الدول المشاركة، وتوقّع كلّ دولة في المركز الأول من النسخة التي ستحتفظ بها.

ب. الطريقة الأبجدية:

حسب الحرف الأول الذي تبدأ به اسم الدولة الرسمي بناءً على الترتيب الأبجدي لأسماء عواصم الدول.

5) الأسبقية في المؤتمرات:

في المؤتمرات تُمنَح الرئاسة والسكرتارية العامة للدولة المضيفة على سبيل المجاملة.

في المؤتمرات الدولية والإقليمية تكون الرئاسة بالتناوب مع الأخذ بعين الاعتبار مراعاة مستوى التمثيل (أن تكون درجة رؤساء الوفود متساوية).

أمّا عن مقرّ الاجتماع فإمّا أن يكون عقدها بالتناوب لدى كلّ الأطراف أو الاتفاق على عقدها في مقرّ محايد.

وشكل المائدة مهمّ وتفضّل المائدة المستديرة بحسب أماكن الصدارة.

6) الأسبقية في الأمم المتحدة:

يُمنح الأمين العام أسبقية خاصة لأنّه يمثل أكبر منظمة عالمية، ويعدّ دوماً ضيف شرف ويتمتّع بتكريم خاص واستثنائي وجرى العرف الدولي على معاملته كرئيس دولة.

وفي حالة الاستقبال والتوديع يقوم بذلك وزير الخارجية ورئيس التشريفات، إلاّ في بعض الحالات الهامة جداً حيث يقوم رئيس الحكومة مع وزير الخارجية بالاستقبال والتوديع.

أمّا في اجتماعات الجمعية العامة فتحدّد الأسبقية مع مراعاة ما يلي:

أ. أسبقية رؤساء الوفود برتبة سفير تُحدّد بناءً على الترتيب الأبجدي لاسم بلادهم باللغة الإنكليزية.

ب. هذه الأسبقية غير ثابتة فهي تُحدَّد كلّ عام في الحرف الذي يظهر في القرعة التي تجري قبل ابتداء الدورة وتمتدّ لمدة سنة واحدة وتتناول مقاعد الوفود في الجمعيات العامة وجميع المناسبات والاحتفالات الرسمية.

7) الأسبقية في اجتماعات مجلس الجامعة العربية:

تُحدَّد أسبقية المندوبين وفقاً للترتيب الأبجدي باللغة العربية للدول الأعضاء.

8) أسبقية الهيئة الدبلوماسية:

يقتضي المبدأ الدولي بمنح الأسبقية للهيئة الدبلوماسية على جميع الهيئات وخاصة عند حضور رئيس الدولة، ولا تجوز تجزئة الهيئة الدبلوماسية في الحفلات الرسمية، أي لا يجوز التفريق بين السفراء وبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية، وتمتّع زوجات رؤساء البعثات الدبلوماسية بأسبقية أزواجهن.

رؤساء البعثات الدبلوماسية:

نصّت المادة 14 من اتفاقية فيينا لعام 1961 على الآتي:

أ. يُرتَّب رؤساء البعثات الدبلوماسية في ثلاث مراتب:

1. مرتبة السفراء ومندوبي البابا من درجة قاصد رسولي المعتمدين لدى رؤساء الدول، وكذلك رؤساء البعثات الآخرين الذين هم في درجة متساوية.
2. مرتبة المبعوثين والوزراء ومندوبيّ البابا من وكيل درجة قاصد رسول المعتمدين لدى رؤساء الدول.
3. مرتبة القائمين بالأعمال المعتمدين لدى وزارة الخارجية.

ب. فيما عدى ما يتصل بشؤون الصدارة والمراسم لا يُفرَّق إطلاقاً بين رؤساء البعثات بسبب مراتبهم.

والسفير الذي مكث في الدولة المتمدة أطول مدّة يُعدّ عميداً للسلك الدبلوماسي وفي بعض الدول يُعدّ القاصد الرسول عميداً آخر بصرف النظر عن أقدميته.

3. المرتبة الدبلوماسية.
4. تاريخ تسلّم وزارة الخارجية مذكّرة صادرة عن سفارتهم أو مفوّضيتهم والمتضمّنة اعتمادهم لهذه الصفة.

10) أسبقية الوزراء المفوّضون:

تأتي مرتبة الوزير المفوّض بعد السفير وتحدّد أسبقيته استناداً إلى تاريخ تقديم كتاب الاعتماد أو تاريخ تسليمه إلى وزير الخارجية.

11) أسبقية القائمين بالأعمال الأصليين:

وتُحدّد استناداً إلى:

أ. مستوى البعثة الدبلوماسية، فالقائم بالأعمال الأصلي في سفارة يتقدّم على القائم بالأعمال في المفوضية.
ب. مرتبتهم الدبلوماسية.
ج. تاريخ تسلّم وزارة الخارجية كتاب الاعتماد أو البرقية الصادرة عن وزارة خارجيتهم والمتضمّنة اعتماداتهم.

12) أسبقية القائمين بالأعمال المعاونين في السفارات:

أسبقية القائمين بالأعمال المعاونين في السفارات تلي القائمين بالأعمال الأصليين وتعتمد أسبقيتهم على العناصر الثلاثة المذكورة سابقاً.

13) الأسبقية بين الملحقين العسكريين:

تعتمد هذه الأسبقية على رتبهم العسكرية ثم إلى تاريخ إبلاغ وصولهم ومباشرتهم رسمياً وفق مذكرة صادرة من البعثة الدبلوماسية وموجّهة إلى وزارة الخارجية.

وتحدّد أسبقية الملحق العسكري في البعثة الدبلوماسية بعد الموظف الدبلوماسي الذي يلي رئيس البعثة، ويتقدّم عادةً على جميع المستشارين والثقافيين والصحفيين المعيّنين لدى البعثة.

14) الأسبقية بين المستشارين والملحقين وأعضاء البعثة الدبلوماسية:

تُراعى أسبقيتهم حسب مراتبهم الفعلية لدى حكوماتهم، ويجوز تقديم الملحقين الفنيين إذا كانت المناسبة الرسمية المقامة من قبل الدول المضيفة أو من قِبل رئيس البعثة لها علاقة مباشرة باختصاصه.

15) أسبقية القناصل:

نصّت المادة 16 من اتفاقية العلاقات القنصلية في فيينا لعام 1963 على الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية كالآتي:

1. يتقدّم رؤساء البعثات الدبلوماسية المسلكيين على القناصل الفخريين.
2. تحدّد الأسبقية استناداً إلى:

أ. الرتبة القنصلية.

ب. تاريخ الإجازة القنصلية الممنوحة من قِبل الحكومة المعتمد لديها القنصل، بصرف النظر عن تاريخ البداءة القنصلية الصادرة عن رئيس دولتهم أو وزير خارجيتهم.

ج. تاريخ موافقة السلطة أو السلطات المحلية على ممارسة البعثة القنصلية لاختصاصاتها الرسمية.

د. رؤساء البعثات القنصلية الأصليّون يتقدّمون على رؤساء البعثات القنصلية بالنيابة، وتحدّد الأسبقية لرؤساء البعثات القنصلية بالنيابة إلى رتبهم ثم إلى قِدَم ممارستهم بالوكالة.

ه. تحدّد أسبقية رؤساء البعثات القنصلية في الحفلات الرسمية قبل الملحقين العسكريين.

و. في الحفلات التي يُقيمها رئيس البعثة الدبلوماسية للجالية المحلية من رعايا البعثة تُحدّد أسبقية رئيس البعثة القنصلية بعد رئيس البعثة الدبلوماسية، وهنا لا يُعدّ الموظف الدبلوماسي المكلّف بالأعمال القنصلية قنصلاً، فيتقدّم عليه الوزير المفوّض والمستشار والسكرتير الأول بغضّ النظر عن أنّه رئيس بعثة قنصلية.

ز. أسبقية رؤساء البعثات القنصلية خارج العواصم في الحفلات تأتي مباشرة بعد المحافظ أو أعلى مسؤول إداري.

16) الأسبقية في المناسبات المختلفة:

أ. توجد في المجتمعات شخصيات تستحقّ الرعاية والتكريم بشكل خاص كأصحاب المراكز العلمية الرفيعة من مؤلّفين أو مخترعين أو مجاهدين أو روّاد في حقل حيوي.... الخ.

هذه الفئات تُعامل بشكل واعتبار خاص مع التقيّد الدقيق بالأسبقيات الرسمية لرجال الدولة من كبار قادة الجيش ورؤساء الطوائف الدينية ورؤساء النقابات والاتحادات.... الخ.

كما قد يُراعى إلى جانب الأسبقية الرسمية القرابة حسب ظروف العمل أو عامل السنّ.

ب. في الحفلات التي يحضرها رئيس الدولة، حيث يبدأ الحفل بعد وصوله مباشرة، ولا يُسمَح لأحد بعده بالدخول، ولا يجوز لأحد الحاضرين أن يخرج من الحفل قبل خروج رئيس الدولة.

ج. تتمشّع السيّدات بأسبقية أزواجهن، وفي حال التساوي يُؤخذ بعين الاعتبار السنّ، وتُقدّم السيدات المتزوّجات على الآنسات إلاّ في حال إشغال الآنسة منصب مهمّ أو مركز رسمي مهمّ.

د. في حال وجود ضيف كبير برفقة زوجته يتحتّم تواجد قرينة المضيف أيضاً، ويمكن سيرها على يمين الضيف، وقرينته تسير على يمين المُضيف.

ويُستحسن تطبيق قاعدة سير المُضيف وعلى يمينه الضيف وسير الزوجات معاً والضيفة على يمين المضيفة.

هـ. الأسبقية في ركوب الطائرة تكون:

عند الصعود إليها تصعد الشخصية الأعلى مركزاً بعد المرافقين، وعند النزول منها تخرج قبل جميع المرافقين.

17) أسبقية الركوب في السيارات الرسمية:

تحدّد الأسبقية في مقاعد السيارة الرسمية كالآتي:

1. مقعد اليمين في الصدر هو مقعد الشرف.
2. مقعد اليسار في الصدر.
3. المقعد الأوسط في الصدر لا يجوز إشغاله في المناسبات الرسمية إلاّ عند الضرورة القصوى.
4. المقعد الأيمن بجانب السائق يحتله عادةً المرافق أو رئيس المرافقين.
5. إذا كان المضيف يقود السيارة فالمقعد المجاور له هو مقعد الشرف.

أ. أصول الركوب في السيارات الرسمية:

يدخل أولاً ضيف الشرف ويحتل المقعد على يمين صدر السيارة، ويدخل بعده المضيف ويجلس إلى يساره، ثم يدخل المرافق أو رئيس المرافقين ويجلس جنب السائق.

يُراعى في ركوب السيارة إحدى الطرق الآتية:

1. إذا وقفت السيارة على يسار الطريق يُتّبع الترتيب الآتي:

- يدخل ضيف الشرف ويحتل مقعد الشرف على اليمين.
- يدخل ثانياً الشخص الثاني ويحتل المقعد الثاني دون أن يمرّ من أمام الأول ضيف الشرف.
- يدخل أخيراً المرافق أو رئيس المرافقين من الباب الأيمن الأمامي ويجلس قرب السائق.

2. إذا وقفت السيارة يمين الطريق يُتّبع أحد الترتيبين الآتيين:

- يدخل أولاً ضيف الشرف من الباب الأيمن ويحتل مقعد الشرف على اليمين، ثم يدخل الشخص الثاني من الباب نفسه ويمرّ من أمام الأول ليحتل المقعد الثاني على اليسار.
- يدخل أولاً ضيف الشرف من الباب الأيمن ويحتل مقعد الشرف على اليمين، ثم يدخل الشخص الثاني من الباب الأيسر ليحتل المقعد الثاني على اليسار دون أن يمرّ من أمام الأول.

وإذا اقتضت الضرورة إشغال المقعدين الصغيرين في السيارات التي تتسع بين 7– 8 أشخاص يجب إشغال المقعد الصغير المقابل للشخص الثاني بحيث يكون المقعد الصغير أمام مقعد الشرف فارغاً.

ب. أصول النزول من باب السيارات الرسمية:

1. يجب على السائق أو منظميّ الموكب أو الحفلة اتخاذ ترتيبات السير اللازمة لإيقاف السيارة على يمين الطريق حتى يتسنّى لضيف الشرف أو أكبر شخصية النزول من السيارة قبل غيره.
2. يجب على منظّم الموكب اتخاذ التدابير لتأمين وجود حاجب أو شرطي أو جندي مراسم يتولّى فتح الباب الأيمن لضيف الشرف قبل ركوبه وعند نزوله، وشخص آخر لفتح الباب الأيسر للشخص الثاني.

ج. الأسبقية في مقاعد السيارات الخاصة:

إذا كان صاحب السيارة يقودها بنفسه تصبح الأسبقية بأن يكون المقعد المجاور للسائق هو مقعد الشرف، وتشغله إمّا أعلى السيدات مقاماً أو أقدمهنّ سناً أو أعلى الراكبين مركزاً ومقاماً أو أكبرهم سنّاً.

د. التحية في السيارة:

الأصل أن يسبق إلى التحية من كان راكباً في السيارة ما لم يكن أعلى مقاماً من الشخص الموجود في الطريق سواء إذا كان واقفاً أو ماشياً.

ه. التدخين في السيارة:

جرى العرف على عدم التدخين في السيارات الرسمية، وبصورة عامة يستحسن عدم التدخين لتجنّب إزعاج الغير مدخّنين.

(5) بروتوكول فن التعامل مع الناس:

- التعامل مع الناس مهارة أدبية واجتماعية وأخلاقية، وللتعامل مع الناس قواعد وأساليب ومرتكزات يحاول كل إنسان أن يمارسها، وهناك من يحاول ويصيب، وهناك من يحاول ويخطئ وهناك من يحاول ويحاول حتى يصل إلى الصواب.
- التعامل مع الناس فن يقوم على تعليمه، في معاهد ومدارس ودورات تدريبية متعددة، سواء في المحافل والعلاقات الرسمية والدبلوماسية.
- فن التعامل مع الناس، قدرة على التكيف وكسب الثقة، وحسن استهلال ولباقة، كيف تبدأ وكيف تواصل وكيف تتوقف وكيف تنتهي وكيف تجيب وكيف تعمل في دائرة متعدد الاتجاهات والأشخاص والأفكار واختلاف الطباع وأساليب التعامل.

يقول الشاعر:

الناس كالأرض ومنها هم.. فمن خشن الطبع ومن ليس لذلك يقال دائما:

خاطبوا الناس على قدر عقولهم

ويقول صلى الله عليه وسلم: "الناس معادن كمعادن الفضة والذهب، خيارهم في الجاهلية خيارهم في الإسلام إذا فقهوا، والأرواح جنود مجندة، فما تعارف منها ائتلف، وما تناكر منها اختلف"

- عن أبي موسى الأشعري إن الرسول صلى الله عليه وسلم قال: أن الله خلق آدم من قبضة قبضها من جميع الأرض، فجاء نبو آدم على قدر، فجاء منهم الأحمر والأبيض والأسود وبين ذلك، السهل والحزن والخبيث والطيب"
- من قواعد التعامل مع الناس:

في ضوء هذه المفاهيم التي ترسم طبيعة الناس واختلافاتهم نتوقف عند عدد من القواعد التي يجب أن نراعيها عند التعامل مع الناس في المواقف والأماكن والأزمان المختلفة ومنها:

أ. ميز بين الأسوياء الواعيد المنضبطين والشواذ. لأن السوي يدرك ما تقول، وغير السوي يتحدي ويتجاوز.

وقال الشاعر:

إذا أنت أكرمت الكريم ملكته وان أنت أكرمت اللئيم تمردا

ب. التعامل مع الناس يختلف باختلاف العقول والمستويات وهذا يتطلب أن تعرف من تتحدث معه سواء كان فردا أو جماعة: فالناس معادن وقدرات وإمكانيات.

ج. تعرف على طبيعة الأشخاص ونفسياتهم وثقتهم بأنفسهم وهواياتهم والقضايا التي تشغلهم.

د. لا تكثر من لوم الناس حتى لا يلومك الناس، وتأكد من قول النصيحة فهناك من يفهم النصيحة على غير حقيقتها.

ه. إياك والأنا، فالناس لا تحب من يتحدث عن نفسه ولا يتحدث عن الأخرى.

- أذكر الحسنات والسلبيات فلا أحد يسلم من العيوب ولا أحد يخلو من الحسنات يقول سعيد بن المسيب "ليس من شريف ولا عالم ولا ذي فضل إلا فيه عيب، ولكن من الناس من لا ينبغي أن تذكر عيوبه" وتقول أحياناً لا تعرف خيري إلا عندما ترى غيري.

يقول الشاعر:

بكيت من عمر فلما تركته جربت أقواماً بكيت على عمرو.

و. لا تعامل الناس باستعلاء واحترام آراء الآخرين ولا تجرح مشاعرهم وابتعد عن الجدل من أجل الجدل.

ز. حاول أن تثير في الناس رغبتك في التعرف عليهم، واترك لهم مساحة من التعبير عن انفسهم؛

ح. قدم خدماتك أولا قبل أن تطلب من الناس أن يقدموا لك خدماتهم يقول رسول الله صلي الله عليه وسلم "علي جمع الخطب".

ط. عندما تنادي الناس، ناديهم بأحسن اسمائهم، وتعرف على أنسابهم، وكان صلي الله عليه وسلم ينادي الناس وينادي عائشة ياعائشي،

ي. كن لبا وبارعا في الحديث، واترك مجالا للاخر أن يتحدث عن تجاربه وأحسن الإنصات حتى يحس باهتمامك.

بوجه عام:

فإن التعامل مع الناس أن يستطيع كل إنسان منا أن يتقنه وأن يجعل له قواعد ونظاما، فابتسم للناس يبتسمون لك، لان بسمتك في وجه أخيك صدقة، وتهادوا تحابوا، ودع الغير يظن أن الفكرة هي فكرته، وحاول دائما استشاري عواطف الناس النبيلة ولا تبث البغضاء والكراهية، وتختلف أخلاق الرسول صلي الله عليهم والأنبياء والرسل، والصالحين، ولكن رقيبا على نفسك قبل ان تراقب غيرك.

(6) بروتوكول فن الحديث والاستماع:

أولا: الحديث:

"يا أيها الذين آمنوا لا ترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي ولا تجهروا له بالقول كجهر بعضكم لبعض أن تحبط أعمالكم وانتم لا تشعرون".

يعتبر الحديث وإجادته أحدي ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين، والرغبة في سماع الحديث من خلال كل كلمة يقولها المتحدث.

وإذا كان الاتيكيت هو فن السلوك المهذب، والتصرفات الراقية، فهو لا يكون بهذه الصفة إلا إذا نابعا من أعماق النفس البشرية دون تكلف أو تصنع.

ويعتبر الحديث موهبة من الله سبحانه وتعالي، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تنميتها، وهو ضرورة للمشتغلين في مجالات متنوعة وعلى اتصال بالجمهور أهمها العلاقات العامة والمراسم.

- **إدارة الحديث:**

"خير الكلام ما قل ودل"

يستطيع الإنسان أن يحكم على شخصية إنسانا آخر ومستوي تعليمه، وثقافته، أسلوب حياته، والوسط الاجتماعي الذي ينتمي إليه من حديثه ومن نبرات صوته، وفي المجتمع العربي هناك من يتحدثون بلغة المثقفين وآخرون لا يتخلون عن لهجاتهم المحلية، وبين هذه وتلك عشرات اللهجات، وكذلك الحال في الحضارة الغربية.

ونتيجة لذلك يجب تجنب استخدام المصطلحات الخاصة بفئات اجتماعية معينة، لأنها غالبا ما تحمل مدلولات يقتصر استعمالها على تلك الفئات الاجتماعية وفي حالات خاصة، ومن الأسلم استخدام اللغة الصحيحة والسهلة، إلا إذا كنت ضليعا وتعرف تاريخ وأسرار اللغة التي تتحدث بها، عندئذ لا شك انك تعرف الكلمات الثقيلة التي يجب تجنبها وتستطيع أن تختار الكلمات والمصطلحات التي يقبلها المجتمع، والمكان الذي تتحدث فيه ودائما "خاطبوا الناس على قدر عقولهم". ويعتبر الحديث بسهولة وبشكل صحيح مع مجموعة من الناس بلغة

أجنبية ليس من الأمور السهلة، ولذا فمن المفيد التدرب على إدارة المحادثة والبدء بممارستها مع مجموعة من المتحدثين باللغة العربية وتسجيل الملاحظات.

سيكتشف الإنسان إن هناك فروقا كبيرة،وإن إدارة النقاش فن يزداد تعقيدا بزيادة عدد المشتركين فيه، وان الأكثر ثقافة واطلاعا هو الأكثر قدرة على الحديث.

وتوجد بعض الحالات لا يستطيع فيها الإنسان أن يطلق لحديثه العنان فيقول ما شاء. وخاصة عندما يكون في اجتماع يضم أفكارا متنوعة، وأعمارا مختلفة فاختيار موضوع الحديث في هذه الحالة ينبغي أن يناسب مختلف الأذواق ولا داعي للحديث في موضوع متخصص لا يلم به الحاضرون ومن المحظور استغلال مثل هذه القاعدة على حضارة أو مجتمع بعينه فهي من آداب كل المجتمعات.

قد يشاركك الإنسان الشرقي في بعض الأمك ومشكلاتك إذا حدثته عنها، أما الإنسان الغربي فسيطلب منك صراحة أن تعرض متاعبك على والديك أو زوجتك أو أبناءك الكبار أو الطبيب النفسي.

- **الحديث باللغات الأجنبية:**

من المألوف جدا لأي عربي أن يتكلم اللغة الانجليزية أو الفرنسية أو الألمانية أو الأسبانية أو الروسية أو اليابانية بلكنة واضحة، ولهذا السبب فإن الحاجة ماسة عند الكلام أو في المقابلات الهامة أن ترتب حصيلتك اللغوية، وإن تبحث عما لديك من مصطلحات مفيدة ومرتبطة بموضوع الحديث الذي تريد أن تعالجه، ويعتبر متحدثي اللغة العربية ويعتبر متحدثي اللغة العربية بما فيها من ثروة زاخرة في أحرفها وتركيبها وبنيتها هم أكثر الشعوب قدرة على التكيف مع نبرات اللغات الأوربية، ولكن هذا التكيف يحتاج إلى جهد ودراسة، لا علاقة له بالوراثة، ولكي يطمئن الإنسان على وضعه يكفي أن تسمع الفرنسي يتحدث الانجليزية والانجليزي يتحدث الفرنسية، لتعرف أن العربي محظوظ في سيطرته على نبرات

اللغة الأجنبية ونطقها أفضل لكن المهم هو تجنب الكلام المعيب والبناء اللغوي الخاطئ والكلمة الثقيلة قدر الإمكان. رفع الكلفة والمناداة بالاسم الأول للأشخاص يدل التخاطب مع الآخرين بالمناداة بالاسم الأول مجردا من الألقاب على رفع الكلفة بين المتخاطبين، ويعتبر ذلك من الأمور الطبيعية بين أفراد الأسرة الواحدة أو الأصدقاء متقاربي السن.

ولا يجوز عند التعارف لأول مرة، أو أثناء مقابلات العمل، أو المقابلات الرسمية أن ينادي الشخص الآخر باسمه مجردا من ألقابه سواء العلمية، أو الألقاب المتعارف عليها والسادة في المجتمع أو أن يتم مخاطبة شخص ما بلقب غير محبب إلى نفسه،"ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابذوا بالألقاب، بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان، ومن لم يتب فأولئك هم الظالمون".

- الإصغاء:

استصنت الناس"يعتبر الإيصال الجيد والواعي مهارة لازمة ومكملة لفن الحديث، تستدعي التركيز وبذل الجهد، ومن المقولات التي يرددها خبراء علم النفس إننا نفكر بأضعاف السرعة إلى نتكلم بها، ولذلك حين ننصت تكون عقولنا في سباق، وعلى ذلك فإننا غالبا ما نسقط او نطرح أفكارنا وأحكامنا على ما يقال لنا طبقا لما يرد في أذهاننا وليس طبقا لما نستقبله من رسائل أخرى. لذلك يجب أن تستغل حكمة الإنصات الجيد، والتفكير المركز أثناء الإصغاء وإن يكون الرد على ما يقال فعلا، وهناك سببا آخر، تقليدي- وهو أننا لا نستطيع الإنصات الجيد والفعال في الحوار لأننا كثيرا ما نطمع في أخذ الميكرفون" والتحدث بدلا من الإنصات وبالتالي لا تكون لدينا أصلا رغبة في معرفة ما يقوله الآخرون.

- **إتيكيت الحديث:**

لغة الجسم:

تعتبر الإيماءات والتعبيرات التي تصدر عن الإنسان بشكل إداري أو لا إداري في كثير من الأحيان من أقوي من الكلمات وهذا ما يسمي بلغة الجسم. فكما أن الصوت يعبر عن صاحبه فإن الجسم بتعبيراته المختلفة يعكس انطباعاتنا سواء أن كانت إيجابية أو سلبية.

ثانيا: فن الاستماع:

الاستماع مهارة وقدرة يتمتع بها العاقلون القادرون على الإدارة والانتقال من موقف إلى موقف بذكاء ووعي وهو سلوك أخلاقي فنحن نستمع لغيرنا ونحسن الاستماع لكي نبني علاقات طيبة مهم وعدم القدرة على الاستماع يعني عدم القدرة على تحقيق التفاعل وعدم الاستماع يعني الشوشرة والفوضى وعدم تحقيق من الحوار الحديث.

ولذلك حتى تحسن الاستماع لابد من إتباع بعض المهارات التي تفيد في تعليم فن الاستماع.

مثل:

- الإخلاص في الاستماع والإنصات بدقة حتى تحقق الفهم أي أن يكون لديك رغبة صادقة في الاستماع.
- لا ترد على المتحدث إلا بعد الانتهاء من حديثه ولا تحاول تجهز الرد وأنت تستمع لأن ذلك يفقدك المتابعة وتضيع منك أفكارك ما قاله أثناء تجهيزك الرد.

- حاول أن تعطي اهتماما للمتحدث وان تميل نحوه وان يحس بأنك تعطيه الاهتمام.
- انظر إلى وجه المتحدث حتى يشعر بالألفة والاهتمام ولا تتظاهر بالاستماع واصدر قولا أو فعلا مثل نعم أو أي إيماءة ليطمئن إلى حسن الاستماع.
- لا تقاطع المتحدث لأنك تفقده التواصل وحاول الاستماع حتى النهاية حتى ولو لم تتفق معه.
- عندما ينتهي من الحديث حاول تلخيص موجز من حديثه حتى يدرك انك أحسنت الاستماع.
- شارك المتحدث مشاعره وهو يطرح أفكاره أو مشاكله أو القضية التي يطرحها يقول أرسطو ليست الشجاعة أن يقول كل ما تعتقد بل الشجاعة أن تعتقد كل ما تقوله.

(7) اتيكيت (بروتوكول) الحفلات والولائم:

تحدثنا في اتيكيت فن التعامل مع الناس في مهارة وقواعد التعامل مع الناس، وفن وقواعد الحديث والاستماع وسنأتي لاحقا على فن الحوار والإقناع وما يتعلق بذلك في إطار السلوك العام للتعامل مع الناس وبناء مجتمع مدني حضري قادر على التعامل مع تطورات الحياة ومستجدات العلوم والاتصال مع المحافظة على القيم والمبادئ والأخلاق وما يتفق مع الدين الإسلامي الحنيف ورؤية الرسالات السماوية والاسترشاد بما ينشر في آيات القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف.

في هذه الفقرة نتحدث عن جانب مهم من الجوانب اليومية التي يعيشها كل الناس في كل مكان وكل زمان وبما يتلاءم مع طبيعية الناس، وسنأخذ مثالا على ذلك بموضوعنا في هذه الفقرة التي سنحاول تطبيقها عمليا في إطار حوارنا ومناقشاتنا وهو:

- الحفلات والولائم وآلياتها:

يشتمل هذا الموضوع على حفلات الغذاء والعشاء والحديقة وأصول تناول الطعام ونوع الطعم وكيفية تجهيز المائدة، ونوع الملابس المتوافقة مع نوع الحفل وأوقاته وكيفية استقبال الضيوف وإعداد سفرة الطعام وذلك على النحو التالي:

وتتطلب كثير من الوظائف الرسمية ضرورة ارتداء الملابس الرسمية ولكن الاتجاه إلى ارتداء الملابس الغير رسمية تخطي ذلك أيضاً.

وفي كل الأحوال يجب على الإنسان أن يكون أنيقاً وأكثر هنداماً وان يراعي اختيار الزى المناسب سواء في العمل أو البيت وغير ذلك.

يعتبر سلوك شخص في الحفلات والولائم، وبصفة خاصة على المائدة انعكاساً للمجتمع والطبقة التي ينتمي إليها هذا الشخص، وتعتبر الحفلات والولائم مدخلا هاما للحياة

الرسمية والاجتماعية ويحرص رجال المجتمع كما رجال السياسة والدبلوماسية على إقامة هذه الحفلات والمآدب من اجل كسب عدد من الصداقات وتسهيل عملية الاتصال بالناس.

وقد اجمع خبراء الاتيكيت على أن هناك قائمة واضحة لعشرين سلوك لا يجوز ممارستها أمام الناس وخاصة في المناسبات المختلفة والمآدب والحفلات وهذه السلوكيات الغير

مقبولة هي:

1. تخليل الأسنان.
2. حك الجسم.
3. وضع الماكياج في الأماكن العامة.

4. مضغ اللبان"العلكة"او فرقعته في وجه الآخرين.
5. العبث في الأنف.
6. خلع الحذاء في المناسبات الرسمية.
7. التمخط في كم الملابس.
8. الحفر في اذنيك والنظر إلى ما تخرجه منها.
9. البصق.
10. التشجشا.
11. السعال والعطس دون أن تغطي فمك أو انفك.
12. شد ملابسك الداخلية.
13. الاستمرار في غلق وإصلاح ملابسك بعد الخروج من الحمام.
14. تمشيط شعرك بالقرب من أحد.
15. قضم الأظافر وشد الجلد الميت.
16. إزالة طلاء الأظافر.
17. التحدث أثناء وجود طعام في فمك.
18. الضغط على البثور.

- احترام المواعيد:

"واوفوا بالعهد أن العهد كان مسئولا"

تعتبر الدقة في المواعيد من الأمور الحتمية، وعدم الدقة في المواعيد ليس مجرد إحدى الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم بل تتعارض مع الأخلاق الحميدة أساس فنون الإتيكيت.

وليس معنى احترام المواعيد هو الوصول إلى مكان الاجتماع او المناسبة قبل الموعد فإن ذلك أيضا يعتبر من قبيل عدم احترام المواعيد للدخول مكان المناسب قبل الموعد بوقت كبير.

وفي نفس الوقت ليس الحديث عن احترام المواعيد موجها فقط إلى المدعو للاجتماع أو المناسبة أو الحفل، ولكن إلى الداعي أيضا، فقد يحضر أحد الأشخاص احدى المناسبات في الموعد المحدد دون وصول الداعي، فإن ذلك من قبيل الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم وقواعد الاتيكيت.

وقد يتأخر بعض المدعوين عن الموعد المحدد ليكون الجميع في شرف استقباله من قبيل التدلل أو الدلال وتوجد بعض الاجتماعات لا يجوز التأخر عنها ولو للحظة واحدة، وهي تلك التي يحضرها رئيس الدولة أو من ينوب عنه.

- الخطأ الاعتذار:

"كل ابن آدم خطاء وخير الخطائين التوابون"

يرتبط السلوك المتحضر للإنسان حين يصدر منه او خطأ او نقد تجاه الآخرين ضرورة الاعتذار عما يدور منه.

وقد يري البعض أن هناك بعض الأمور التي يعتبرها بسيطة لا تستوجب الاعتذار بينما يري الإنسان المتحضر لها تستوجب ذلك، وعلى سبيل المثال عندما يتخطي أحد الأشخاص مكانا مزدحما بالناس مثل حفلات الاستقبال، إذ عند الاحتكاك بشخص ما في الطريق العام، أو الجلوس مضطرا في وضع عكس لاتجاه شخص آخر، أو عند صدور حركة طبيعية بصوت مسموع وخارجة على الإدارة مثل العكس أو التجشؤ.

وبجانب هذه الأمور البسيطة في شكلها والكبيرة في دلالات السلوك المتحضر، يوجد نوعا آخر من الاعتذار وهو الاعتذار عن تلبية دعوة موجهة لنا، فإذا وجهت لشخص دعوة لحضور احدي المناسبات فعليه المبادرة واتخاذ القرار، والبث فيما إذا كانت سيحضر هذه المناسبة أو سيعتذر عن عدم الحضور.

- حفلات العشاء:

تعتبر ولائم العشاء إحدى المناسبات الاجتماعية، والتي تدل على الاحترام والتقدير من الداعي للمدعوين وذلك أكثر من أي دعوة لحفل آخر.

1. مواعيد الوصول والانصراف من الوليمة
2. مواعيد الوصول والانصراف من الوليمة
3. ملابس حفل العشاء
4. عند الوصول إلى مكان الحفل
5. قبل العشاء
6. دخول قاعة الطعام والجلوس على المائدة.
7. بعد الجلوس إلى المائدة

- حفلات الغداء:

يعتبر الاتيكيت الخاص بالمأدب الغداء اقل وابسط منه في مآدب العشاء، وتتركز أهم قواعد الاتيكيت لهذا النوع من المآدب في النقاط التالية:

أولا: الحساء

- تقدم القهوة والسجائر في نهاية الطعام سواء على المائدة أو في الصالون.
- يبقى المدعوون حوالي 20 دقيقة أو نصف ساعة على الأكثر بعد الغداء ثم يستأذنون للانصراف من الداعين كالمعتاد.

- حفلات الحديقة:

عندما يكون الطقس مناسبا ومع توافر حديقة ملائمة يمكن عمل مثل هذا النوع من الحفلات، ويكون لها طابع جميل وبصفة خاصة إذا كانت الحديقة واسعة ومنسقة، ويمكن دعوة عدد أكبر في حفلات الحديقة من الحفلات التي يتم إعدادها

داخل المنازل ويجب أن يشار في بطاقة الدعوة أن الحفل في الحديقة، مع ضرورة مراعاة موعد مناسب لإقامة مثل هذا النوع من الحفلات، ويقوم الداعي باستقبال المدعوين في مكان ظل عند مدخل الحديقة، ويوضع البوفيه ومكان تقديم المشروبات في الحديقة، وإذا كانت الحديقة صغيرة نسبيا يمكن عمل بوفيه في غرفة مجاورة للحديقة.

- **اتيكيت المائدة:**

يعتبر سلوك الإنسان على المائدة واتيكيت تناول الطعام من الأمور الحرجة التي يهابها الكثيرون خاصة في اللقاءات والاجتماعات الرسمية ويستطيع الإنسان أن يتعلم آداب الطعام على المائدة من خلال دراسة:

أولا: أصول الاتيكيت أثناء تناول الطعام

ثانيا: اتيكيت تناول بعض أنواع الأطعمة

أولا: أصول الاتيكيت أثناء تناول الطعام

- انتظر إشارة الداعي إيذانا بالجلوس إلى المائدة.
- عندما يضع الدعي الفوطة على ركبتيه ويبدأ في تناول الطعام يفعل المدعوين مثله.
- لا يستحسن البدء بتناول الخبز.

الأكل وأنواعه:

- المشهيات.
- الحساء"الشوربة".
- الأسماك.
- اللحوم أو الطيور.

- السلطات.
- الحلويات.
- الجبن.
- الفاكهة.

- التدخين:

مع تطور المدنية والتقدم الطبي الذي اثبت ان هناك علاقة وثيقة بين التدخين وكثير من أمراض العصر الخطيرة فقد أصبحت كثير من المجتمعات المتقدمة تنظر إلى المدخن نظرة تنم عن عدم الرضا نظراً لأن التدخين لا يصيب المدخن فقط، ولكن ينعكس أثره على الأشخاص الموجودين في حيز المدخن، هذا إضافة إلى أن التدخين حرام بسبب العديد من فتاوى العلماء لذلك يجب على الشخص الامتناع عن التدخين في المآدب الرسمية، او عند الدخول إلى حفل استقبال أو مناسبة اجتماعية أو عند الحديث مع شخص لا يدخن، ويراعي الالتزام تماما عند وجود لافته تشير إلى منع التدخين.

من العادات السيئة إطفاء السجائر في فناجين القهوة أو الشاي أو على الأرض أو ترك رماد السجائر يتساقط على ارض المكان.

- تجهيز المائدة:

ترص أدوات المائدة التي سوف فقط من المدعوين على المائدة مهما كان شكل المائدة بسيط مع مراعاة إلا تقل المسافة بين كل شخص والأخر عن 55سم، وحتى يتمكن كل مدعو من تحريك ذراعيه، واستخدام أدوات الطعام والشراب بسهولة، وتوضع الأدوات الفضية في تسلسل منطقي على جانبي الطبق من الخارج إلى الخارج، فمثلا نجد في الجهة اليمني من الخارج ملعقة الحساء إذا كان هو أول طبق سوف يقدم إلى المدعوين أما إذا كان الطبق الأول هو السلاطة نجد أن الشوكة الصغيرة المخصصة لها في الجهة اليسرى إلى الخارج وهكذا.

ولا تستخدم الملعقة الكبيرة المخصصة للحساء إلا في تناوله فقط ولا تستخدم لتناول أي مأكولات أخرى ويتم تغير الطبق المستخدم فور الانتهاء منه، ويوضع الخبز دائما على يسار الجالس في الطبق الصغير المخصص لذلك وأحذر الخطأ بتناول الخبز الموضوع على يمين الطبق المخصص لك لأنه يخص المدعو الجالس إلى يمينك مما يتسبب ذلك في إحراجه.

- **العزومة وأصول إعداد سفرة الطعام:**

في الفقرة السابقة تحدثنا بوجه عام عن اتيكيت الحفلات والولائم، طعام الغذاء والعشاء والحديقة والقواعد العامة والسلوك الواجب في مثل ذلك استقبال الضيوف وتجهيز المائدة وغير ذلك:

وبالتالي تنقسم إلى مجموعات لكل مجموعة مهمة من مهمات الحفل بدءا من الاستقبال ومرورا بالإعداد والتنظيم وتقديم الطعام والعصائر وانتهاء بالوداع والانصراف.

قواعد عامة:

- منح نظاماً بالاستقبال الضيوف.
- الملابس الخاصة بلجنة استقبال الضيوف.
- الاستقبال مع الابتسامة والانتباه وحسن الحديث.
- عدم الضحك بصوت عال يلفت الأنظار.
- تحديد المقاعد بشكل منظم لكل فرد حسب الشخصيات.
- لاحظ نوع الملابس التي يلبسها الضيوف ومدي ملائمتها.
- يجب التأكد من أن الضيف يحمل دعوة أو أن يكون معروفا.
- في حال عدم المعرفة ولا يحمل دعوة حاول بلطف أبعاده عن المكان.
- قواعد إعداد مائدة الطعام.
- تزيين المائدة بالزهور.

- تزيين مناديل المائدة.
- ضع أدوات الطعام في مكانها الصحيح.
- ضع أكواب الشاي والعصائر والماء حسب النظام.
- تغطية المائدة بالمفرش الذي يتدلى 30سم لا أكثر.
- ضع الملاعق والسكاكين والشوك إلى اليمين من الطبق قريبا من حافة الطاولة.
- ضع السكين إلى يمين الطبق وحافتها الحادة باتجاه الطبق.
- أسنان الشوكة تكون متجهة إلى اعلى.
- عدد الشوك حسب نوع الطعام والأصناف.
- طبق الخبز والزبدة إلى يسار الطبق.
- ضع سكينة الزبدة على يسار الطبق والحافة متجهة إلى وسط الطبق.
- ضع كأس الماء إلى اليمين من الطبق.
- إذا وقعت الشوكة أو السكين أو غيرها اتركها ولا تستخدمها مرة أخرى.
- يجب أن تكون في أحسن صورة وفق النظام.
- احرص على الترحيب بالضيوف وعدم استخدام ألفاظ غير لائقة.
- لا تسند يديك على السفرة أثناء الجلوس على المائدة.
- إذا انتهيت من الطعام لا تستعجل في القيام حتى لا تحرج الآخرين.
- إذا أصابك عطس أو كحة أو غير ذلك، استأذن بالخروج وتعود بعد الانتهاء.

اتيكيت الضيوف:

- إذا كان الضيف حساسا من بعض الأطعمة عليه أن يخبر الضيف.
- الضيف يسأل صاحب الدعوة عن نوع الحفلة حتى يختار الملابس.
- لا يستحسن استخدام المحمول أثناء المائدة.
- عندما تشرب الشوربة أو الشاي فلا تنفخ للتبريد.
- لا تتحدث والطعام في فمك.
- كرر احترامك للضيوف.

- لا تصطحب شخصا ليس له دعوة.
- قدم هدية لصاحب الدعوة ولو بسيطة.
- لا تبدأ بالأكل قبل أن تأخذ الإشارة من صاحب الدعوة.
- اختر الوقت المناسب للمغادرة.....

اتيكيت الولائم في الخطبة وشريكة الحياة:

- هناك فرق بين أن تكون فردا من افراد أسرتك أي الأم والأب والإخوة والأخوات، وبين أن تكون مع خطيبك أو مع انسبائك، فأنت بين مجموعة أخري لا تعرفهم ولا يعرفونك وما يقبله منك والدك ووالدتك وإخوتك لا شرطا أن يكون مقبولا عند الآخرين.
- الحياة التي لاتقوم على نظام وقواعد حياة جاهلية فوضوية وغير مسئولة ولا تفيد ولا تخدم.
- البيعة الذي يؤسس على الغرائز تهدمه الغرائز .
- المنزل الذي يبني على الماء يغرقه الماء.
- والدار التي تشيدها في مجري السيول تهدمها السيول.
- أما البيت والأسرة التي تقوم على علم ونظام وتقوي وإيمان وطاعة الله لا تقلعها الريح مهما اشتدت.
- إذن ابن بيتك على صخرة الإيمان والعلم والآداب.
- أو خطوة في بناء هذا البيت ان تتقدم إلى خطبة الفتاة.
- أو ما يجب أن تعرفه في ذلك انك تراقب الفتاة وأهلها وتحاول أن تحدد نظام حياتهم.
- وهم كذلك يراقبون ويتعرفون عليك وعلى اهلك وعلى سلوكك ونظامك وكيفية التعامل معهم.
- أهم لقاء يجمع الطرفين هو مائدة الطعام.
- كيف تأكل، وكيف تعد خطيبتك مائدة الطعام.
- أجمل ما في الخطوبة وبدايات الزوج، العزومات الرسمية.

- كيف تأكل أنت وهي، وكيف تلبس أنت وهي.
- وكيف تمشي أنت وهي، وكيف تتحدث أنت وهي.
- كيف تصعد الدرج وتنزل عن الدرج أنت وهي.
- كيف تجلس وكيف تجلسين.
- هذه بعض النصائح والآداب.. إذن نحاول أن نمارسها.

أولا: آداب الطعام:

- اجلس على المقعد الذي يحدد لك صاحب الدعوة.
- التزم بآداب الأكل في البداية والنهاية.
- تعلم كيف تمسك بالشوكة والسكينة من اليد وليس من الطرف.
- اقطع الخبز بالسكين وليس بالأسنان.
- لا تصدر صوتا وأنت تشرب الشوربة.
- الرز يؤكل بالشوكة وليس باليد أو المعلقة.
- لا تملأ الطبق إلى آخره بل اترك الثلث على الأقل.
- المعكرونة الاسباكتي تؤكل بالشوكة وتلفها على طرف الشوكة.
- السمك.. فصل اللحم عن الشوك أي قطع اللحم بالطول ويتم بعد ذلك فرد اللحم ورفع السلك بالشوكة.
- بعد الانتهاء من الطعام استخدم الفوطة الموجودة على رجليك.

ثانيا: آداب الجلوس والمشي

- المشي أهم شيء يلفت النظر في المرأة.
- لكل إنسان مشيته الخاصة به.
- لا يجوز تقليد مشية الفنانين والفنانات.
- السير والكتفان مرفوعان إلى الإمام.
- وضع الكتف على الأرض قبل وضع مقدمة القدم.

- لا تحرك ركبتك بصورة استدارية وأنت جالس.
- لا تخرج القدمين خارج إطار محور الجسم أثناء المشي.
- أي المشي بخطوات معقولة ليست سريعة ولا قصيرة.
- ليكن الجذع مستقيما دون تصنع وارفع رأسك دون متابعة.
- حرك اليد اليمني مع الساق اليسري.
- احرص على المشي ولو عشرة دقائق كل يوم ولو في المنزل.
- ضع قدمك في كل خطوة بصورة مستقيمة أمام القدم الأخرى.

ثالثا: الصعود والهبوط على الدرج

هذه نصائح للمرأة أكثر منها للرجل لأنه يعكس مظهر الجمال وكذلك بالنسبة للرجل وندعوكم إلى إتباع ما يلي:

- وأنت صاعد على الدرج لا ترتكز على حاجز الدرج بثقلك كله.
- حاول أن تلمس الحاجز بهدوء ورفق.
- عدم الانحناء إلى الأمام كثيرا حتى لا تجر قدميك جرا إلى الأعلى.
- عند الهبوط من الدرج، لا تجعل جذعك متقدما إلى الإمام.
- لا تجعل ركبتك متباعدين وان تهبط عن الدرج.
- لا مانع من الانحناء قليلا حتى تري الدرجات السفلي.
- الانحناء لا يعني ثني الجذع فالجذع يبقي مستقيم.
- رابعا: الجلوس وهو ظاهرة مكملة للجمال أو مشوهة للجمال.
- الجلوس يعكس أخلاق الجالسين مكن على ما يرام.
- الجلوس الصحيح يعني سلامة القوام ويبرز الجمال.
- عندما تجلس.. اجلس بهدوء دون أن تلقي بنفسك على المقعد.
- اجلس دون أن تفتح رجليك عن بعضهما.
- لا تكن الأقدام منحرفة إلى الخارج.
- الجلوس المستقيم يعني القوام المستقيم.

- ليس من الناس أن تضع المرأة ساقا فوق ساق.
- لا يعني ذلك أن نجلس كالأصنام دون حركة.
- افعل ما تحب ضمن الحدود والآداب دون إزعاج للاخرينز

ويوجه عام:

- الحياة نظام، والنظام آداب والآداب سلوك..
- والسلوك الطيب يوصلك إلى حياة طيبة،
- أسرية ناجحة وموفقة بعون الله.

(8) بروتوكول المكالمة بالهاتف:

تراعى في المكالمات الهاتفية (الرسمية) القواعد التالية:

1. على طالب المكالمة أن ينتظر الشخص المطلوب، ما لم يكن أعلى مقاماً من هذا الأخير، وعلى موظف الهاتف أو أمين السر الخاص الحرص على رعاية هذه الأسبقية.
2. على طالب المكالمة أن يبادر إلى تقديم نفسه ويعلن اسمه وصفته.
3. لا يجوز الدخول إلى مكتب شخصية رسمية إذا كان يتكلم بالهاتف، وعلى الزائر، في هذه الحالة، أن ينتظر قليلاً ريثما تنتهي المكالمة؛ كما يترتب على أمين السر (في حال وجوده) مراعاة ذلك.
4. على الشخص الرسمي المضيف الذي يستقبل شخصية رسمية (كوزير دولة أو سفير أو مدير عام أو شخصية علمية أو اجتماعية كبرى)، أن يطلب من أمين سره أو من موظف الهاتف، إيقاف الاتصال به هاتفياً، احتراماً للضيف ومراعاة لأهمية الحديث الذي سيجري بينهما. أما الهواتف الخاصة المتصلة مباشرة بشخصيات هامة، فتقتضي الإجابة عليها نظراً لما قد تنقله من أنباء هامة أو عاجلة أو خطيرة.

5. لا يجوز للضيف محاولة الاتصال هاتفياً من غرفة مضيفه الرسمي، لأمر هام أو عاجل إلا بعد الاستئذان منه، ويجب في هذه الحالة أن يوجز حديث إلى أدنى حد ممكن.
6. على المتكلم بالهاتف أمام ضيفه أن يخفض صوته ويتكلم بالعموميات، ولا يردد ما يسمعه أمام الضيف إذا كان موضوع الحديث مكتوماً.
7. يستطيع المضيف ان يحدد موعداً قريباً بصوت عالٍ، مشيراً بذلك إلى الضيف بوجوب إنها الزيارة والحديث قبل الموعد الاضطراري المحدد.
8. على طالب المكالمة ان ينهي المحادثة مع كلمة شكر أو اعتذار إذا اقتضى الأمر، ما لم يكن الشخص المخاطب أدنى منه مقاماً.
9. يقتضي الإيجاز– ما أمكن– في الحديث مع كبار المسؤولين حرصاً على وقتهم الثمين.
10. يجوز للشخصية المطلوبة إذا أطال المتحدث حديثه أن يطلب بلطف الاتصال به في وقت آخر، أو يطلب القدوم لزيارته في موعد يحدد فوراً أو بواسطة أمين السر، ما لم يكن المتحدث أعلى منه مقاماً.
11. إذا انقطع خط الهاتف فجأة، لخطأ ما أو بسبب عطل فني، فعلى الطالب أن يحدد طلب المكالمة.
12. يقتضي عدم الاتصال بالشخصيات الهامة في درهم في ساعات الراحة أو القيلولة أو عند تناول طعام الغداء أو العشاء، أو في ساعة متأخرة من الليل، أو في ساعة مبكرة من الصباح، ما لم يكن ثمة أسباب هامة جداً أو خطيرة يقتضي إطلاعهم عليها.
13. يستحسن في المباحثات السرية الجلوس بعيداً عن الهاتف أو إيقاف الخط (إذا أمكن)، لأن للهواتف آذاناً قد تسمع الأحاديث وتسجلها.

(9) البروتوكول التشريفات:

يرتبط مفهومها بإدارة المراسم والأعمال التي تقوم بها، فهي جزء من إدارة المراسم واحد أقسامها الرئيسية.

إنّ إدارة المراسم هي علم لأنّ العمل فيها يقوم على أساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الإنساني، ومعرفة بطرائق الاتصال ووسائله، وكذلك معرفة بقواعد البروتوكول والأسبقية والأعراف والتقاليد الخاصة بالمجتمع المحلّي أو المجتمعات الأخرى، كما تتطلّب معرفة وثقافة خاصة وعامة بتاريخ البلاد السياسي والحضاري والاقتصادي.

كما انّ إدارة المراسم علم تطبيقي قائم على أساس ممارسة تطبيق المعارف السلوكية والدبلوماسية والبروتوكولية وغيرها في تنفيذ البرامج الخاصة بالمراسم.

وبالتالي فإنّ إدارة المراسم تقوم بتحويل المعرفة لقواعد البروتوكول والإتيكيت إلى واقع عملي من خلال تنظيم المؤتمرات والاجتماعات وغيرها.

أي أنّ العاملين بها يطبّقون كافة أنواع المهارة المعروفة، ولهم القابلية على التفكير التحليلي ومعالجة المشاكل المعقّدة التي قد تواجههم أثناء العمل، كما يمتلكون المهارات الإنسانية من خلال قابليتهم على العمل المناسب، بالتعاون مع الآخرين، كما يمتلكون المهارة التقنية أو الفنّية من خلال استخدام الخبرات المتراكمة عندهم أو تخصّصاتهم المهنية في الأعمال التي يؤدّونها.

إنّ إدارة المراسم هي علم وفنّ في آن واحد والعلاقة بينهما طردية، أي كلّما زادت المعلومات المعرفية لدى العاملين في إدارة المراسم زادت مهاراتهم التي تصقلها التجربة والعمل الدؤوب.

(10) آداب السلوك في العمل

إن التعامل السليم والمهذب شيء يتحلى به الكثير منا، ولكن تنقصه تلك الضوابط البسطة لنصل فيه إلى درجة الكمال.

- **في الهاتف:**

يحكم استخدام الهاتف قواعد للسلوكيات التي يفترض أن يتبعها الجميع حتى تقل مشاكله، ومن أهمها:

- أن تتم المكالمة في الوقت الملائم،ليس مبكراً جداً ولا متأخراً جداً حتى لا يتسبب ذلك في إزعاج الآخرين، وأن تكون المحادثة في وقت لا يتعارض مع فترات النوم أو الراحة، مع مراعاة فروق التوقيت عند الحديث مع أطراف موجودة في بلاد أخرى.
- يراعى ان تكون المكالمة قصيرة تقديراً لمسؤوليات الطرف الاخر بالنسبة للعمل أو للأعباء المنزلية، وإلا فأنه من حق المستقبل إنهاء المحادثة بأدب والاعتذار بوجود مشاغل أخرى تمنعه من الاسترسال في الحديث.
- على الشخص الذي يقوم بالاتصال، البدء بذكر اسمه وليس من حقه مثلاً ان يقوم للطرف الآخر(من يتكلم معي على الخط؟ أو، هل عرفت من أنا ؟)، والمفروض إن مستقبل المحادثة لا يعطي إجابة عن مثل هذا السؤال، بل يصر على أن يقدم السائل نفسه مع نكر اسم الشخص المطلوب محادثته فكثيراً ما يكون(الرقم خطأ).
- إذا طلب الشخص رقماً معيناً وتبين أن الرقم خطأ فعليه أن يبادر بالاعتذار، إذ من غير اللائق وضع السماعة فوراً من دون كلمة أو اعتذار ومن دون رد كما لو كان المتلقي هو المذنب، ولعل في الاعتذار بعض العزاء مقابل ما حدث من إزعاج.

- لا تظن أن غيرك يسعده أن يستمع إلى الأسئلة الأطفال الذين أسرعوا للرد على الهاتف، وخصوصاً الأطفال صغيري السن، بل عليك بالإسراع وتسلم السماعة من الطفل، وبعد أن يكبر الطفل قليلاً الوالدين تعليمهم الأسلوب الصحيح في الرد على المكالمات، وأول شيء هو ألا يحكوا تفاصيل الحياة العائلية الخاصة بأسرهم للطرف المتحدث.

■ في الفندق:

- إن المرء يستطيع أن يعيش في الفندق كيفما يشاء، ولكن من دون أن يزعج أحداً.
- عدم إثارة ضوضاء أو جلبة في الغرفة، وعدم التحدث في أثناء الليل بصوت عال.
- عدم إزعاج نزلاء الفندق بالعزف على الآلات الموسيقية: أو رفع صوت الراديو أو التلفيزيون.

■ في الطائرة:

- عدم التزاحم على سلم الطائرة في الصعود، لأن المضيف أو المضيفة اللذين يحييان الركاب عند مدخل الطائرة سوف يساعدانهم على الجلوس في مقاعدهم بحسب الأرقام المدونة على البطاقات الخاصة التي يحملونها.
- لا يجوز للمسافر تبديل مقعده إلا في حالة وجود مقاعد خالية، وبعد الاستئذان من المضيفة.
- إن من واجبات المضيفة والمضيف القيام بأعباء كثيرة وهي رعاية جميع المسافرين حتى الأطفال، فمن اللياقة إذن عدم إرهاقهم بكثرة الطلبات.
- في جميع الطائرات وخاصة الكبيرة منها، أكثر من مكان لدورات المياه والمغاسل، فعلى المسافر ألا يطيل مكوثه في هذه الأماكن، لأن العديد من المسافرين في الخارج بالانتظار.

- أمام كل مسافر في الجيب الخلفي للمقعد الأمامي تعليمات وخرائط وأكياس من الورق تستعمل في حالة الشعور بالدوار، على المسافر المريض في هذه الحالة أن يحاول عدم لفت الانتباه إلى حالته قدر المستطاع، وبإمكانه طلب بعض الحبوب المهدئة المتوفرة في أكثر الطائرات.
- على المسافرين التقيد بربط الأحزمة المعدة لسلامة الركاب بلا تردد.
- بعد انتهاء الرحلة، على المسافرين توجيه التحية والشكر إلى الذين قاموا بخدمتهم في الرحلة.

■ في الأسواق:

- لا تنقص من قيمة البضائع المعروضة عليك أو تظهر احتقارك لها، وإذا أردت رفضها وشراء غيرها أو عدم الشراء بتاتاً، فاكتف بالقول بأنها لا تلاؤمك.
- ليكن اختيارك للأغراض التي تريد شراءها من أحد المعارض سريعاً، لئلا يضيق صدر البائع وتضيق صدور الزبائن الآخرين من بطئك وترددك.
- إذا كان هناك من ينتظر، فلا تحاول أبداً أخذ دور غيرك، وإذا حصل نزاع ما فاحتفظ برباطة جأشك، فإن في وسعك بلوغ حقك باللطف الحازم أكثر مما تبلغه بالحنق والغضب.

■ في المصعد:

- عند دخول المصعد ليكن وقوفك باتجاه الباب، وليس العكس.
- إذا دخل ردهة إحدى البنايات شخص ما، وكنت سبقته إلى دخول المصعد، فيجب عليك أن تنتظره بدلاً من المبادرة إلى الصعود قبل أن يلحق بك، وعليه أن يشكر لك انتظارك إياه.
- إذا كان المصعد مزدحماً، وفتح الباب في طابق يقصده غيرك، فحاول مساعدته بالخروج ولو اضطررت للخطو خطوة واحدة خارج باب المصعد.

- إذا دخلت المصعد مع صديق لك، وكان مزدحماً بالناس، تكلم معه بهمس إذا اضطررت للكلام.

■ في القراءة:

- عليك إعادة الكتب إلى الأشخاص الذين أعاروك إياها متى انتهيت من مطالعتها، من دون أن تنتظر منهم مطالبتك بها.
- يجب أن تعيد الكتب المستعارة إلى أصحابها وهي في حالة جيدة، وقد فتحت صفحاتها بعناية ومن دون أن يكون عليها بقع أو ملاحظات، ولا يحق لك الاحتفاظ بها أكثر من خمسة عشر يوماً، وعليك إعادتها إلى أصحابها بعد انقضاء هذه المدة وإن لم تنته من مطالعتها.
- لا يحق لك إعارة كتاب قد استعرته من آخر قبل استئذان صاحبه بذلك.

■ الانتظار:

- في عيادة الطبيب أو في مطار صعب ومرهق للأعصاب، ولكن التهذيب يوجب التحلي بالصبر والهدوء بواسطة القراءة ريثما يحين دورك.

■ في الاحتفاظ بالسر:

- يجب الاحتفاظ به ولو كان أخطر من الاحتفاظ بالمجوهرات لما يسببه من قلق وتقييد للحرية، وهذا قمة التهذيب.

■ في ترتيب المنزل:

- إن ترتيب المنزل وتنسيقه أقرب إلى عالم الجمال من إلى أي شيء آخر، والمنازل كبيرها وصغيرها لا تبدو جميلة إذا لم يراع في ترتيبها عنصر الجمال والتنسيق.

- يجب أن يؤلف أثاث كل غرفة كوحدة منسجمة، فإذا أردت صنع أثاث جديد أو تجديد الأثاث القديم، فاجعل من إحدى قطع الأثاث نقطة ابتداء مثلاً: طاولة وسط من طراز معين يجب أ يتكون إلى جانبها مقاعد من الطراز نفسه.
- الحرص على عدم جمع قطعاً من الأثاث كل واحدة منها ذات طراز مختلف عن الآخر في غرفة واحدة، أو أثاثاً قديماً إلى جانب أثاث عصري، إلا في حالة التنسيق بينهما.
- من الأفضل أن يكون أثاث المنزل بشكل عام من طراز واحد، ولكن إذا كان لديك أكثر من صالون للاستقبال فاجعل من أحدها عصري الأثاث والآخر شرقياً أو ستيل.
- إن كثرة تنوع المفروشات توحي بما في المعارض من تعدد الألوان والأشكال ولا توحي بالاطمئنان والانسجام اللذين يجب أن يوحي بهما الأثاث المرتب بفن وذوق.
- ترك كراسي الحديقة للحديقة، وعدم الإكثار من الأشغال النسائية والشراشف المطرزة، وعدم جعل أواني الزينة صفوفاً أو فرقاً في الواجهات الزجاجية، فإن آنية واحدة في وحدتها تبدو أجمل من عشرات الأواني المرتبة والموزعة بإسراف.
- لتكن غرف النوم أشبه بصالونات صغيرة، أزل جميع مظاهر الأناقة الكاذبة، كالمخدات المطرزة ودمى الزينة.
- حاول التنسيق بين ألوان الجدران وألوان الأثاث وكذلك توزيع الأنوار وآنية الزهور.
- استعن بالكتب ومجلات الدورية المختصة بترتيب المنازل بما يلائم ميزانيتكم أو استعن بالأخصائيين في هذا الحقل لتقديم الخبرة.
- وأخيراً، بإتباع هذه النصائح تنعم في منزلك بالراحة والمتعة والكرامة الشخصية.

- **احترام النظام:**

- بعض الناس يتصرفون كأنهم الوحيدون في هذا العالم، ويعدون ذلك تعبيراً عن الحرية والديمقراطية، فمنهم من يقرر أنه غير مقيد بما ورد في بطاقة الدعوة بعدم اصطحاب الأطفال، وأن ذلك لا ينطبق على أسرته لأنه من العائلة.
- البعض الآخر يرى أن من حريته الحق في الاستماع للموسيقى في منزله أو سيارته مهما ارتفع الصوت وأزعج الآخرين.
- البعض الآخر يصر على ارتداء ما شاء من الثياب، لأنه حر في اختياره حتى لو كانت غير متناسبة مع الحفل أو التجمع الذي سيحضره.
- احترام الأولوية في الطابور- أي طابور- وعدم التحايل للحصول على خدمة قبل أن يأتي دورك.
- في المتاحف يرجى عدم لمس التماثيل أو اللوحات بأصابع اليد، فالاستمتاع بها يكون بالعين وليس باليد.
- لعل الإحساس بـ(الأنا) مطلوب أحياناً، ولكن في إطار الاعتدال وعدم التصادم مع القواعد التي تحكم مجتمعنا.

- **السلوكيات حول المائدة:**

- يجب التصرف باتزان وبساطة من دون أي تكلف، ولا داعي لملاحظة الآخرين خلسة أو التعليق على الهفوات البسيطة التي لم تلاحظ.
- على الضيف أن يجلس إلى المائدة دون جمود أو توتر، وجعل مقعده بحيث لا يكون بعيداً ولا تقريباً جداً من المائدة.
- الامتناع عن العبث بأدوات المائدة، أو رسم الأشكال فوق غطائها.

- **آداب تقديم النقود للغير:**

هناك حالات للتعامل الشخصي يدعو "الإتيكيت" والذوق العام إلى وضع النقود في مظروف قبل تقديمها للطرف الآخر، ويكون من غير اللائق أبداً تقديم الأوراق النقدية غير مغلفة وذلك على سبيل المثال:

- تقديم هدية نقدية بمناسبة الزفاف أو ميلاد طفل أو مناسبة اجتماعية أخرى.
- تقديم منحة أو صدقة أو زكاة مال.

- **آداب تسليم هدية أو طرد عند السفر:**

عند تقديمك رسالة أو طرداً صغيراً لقريب أو صديق ليصطحبها معه في سفره، فعليك أن تسلمه له مفتوحاً وأن تعرض عليه محتوياته، على أن يقوم هو بإغلاق المظروف أو اللفافة بمعرفته.

- **آداب المجاملة:**

- الابتسامة العذبة طريقة لبقة في التعبير لأنها تدخل البهجة إلى النفوس، ولكن الابتسامة لا توزع على أي كان من الحاضرين لأنها تفقد قيمتها.
- مراقبة الذات تسهل السيطرة على النفس في ضبط الأعصاب والاعتدال في التصرف ومواجهة مواقف الغضب.
- العيش بذكاء وتهذيب مع الآخرين.
- يجب على الفرد أن يقبل القليل من الإزعاج في سبيل إبعاد الكثير منه عن الآخرين.
- عليك التحلي بالصبر كي تتفادى التصرف الفظ مهما تطلب الصبر من جهد.

- يجب أن تكون العلاقات بين الأقارب دائماً في جو حميم لا تؤثر في الغيوم العابرة، لأن أسمى درجات السعادة أن تكون له عائلة ممتدة مترابطة.
- يجب أن تتوطد العلاقات مع الأصدقاء شيئاً فشيئاً مع مرور الزمن، ويجب عدم التسرع في اختيار الصديق للوهلة الأولى، بل يجب التعمق في معرفة ذلك الذي تجنبه قبل أن تدخله دارك وتنقل أسرارك إليه.
- أكثر الصداقات ارتباطاً مدى الحياة هي صداقات الدراسة لأنها صداقات أخوية لدرجة أن الصديق يعرف عن صديق المدرسة أن "أخوة".
- من مظاهر التهذيب أن يتعامل المريض مع الطبيب من منطلق الثقة به، لأن ذلك يساعد على حسن المعالجة وسرعة الشفاء بإذن الله.
- يقضي التهذيب مع المرأة الحامل تقديم كل عون لها ولو كانت غريبة لا تعرفها، فتؤمن لها مقعداً أو تنقلها من شارع لآخر أو تحمل عنها أغراضها، وهذه الخدمات تقدم في الوقت نفسه إلى المتقدمين في السن وإلى المعاقين نساءً ورجالاً وأطفالاً.
- التهذيب مع الجيران أمر مهم جداً، لأن ذلك يؤدي إلى خلق علاقة طيبة، فالسهر على راحة الجار وعدم إزعاجه والتحدث معه بالطريقة التي يرغب في سماعها تجعل علاقات الجوار مريحة وسعيدة.
- يجب التعامل مع الرؤساء بتهذيب واحترام مع مراعاة أنهم غير مستعدين لسماع النقد الصريح، ويستحسن أن يكون التحدث مع الرئيس على انفراد في الوقت الملائم.

- **المعاناة من الكحة أو السعال:**

إذا فاجأت الكحة شخصاً في اجتماع أو في مأدبة أو مسرح فيمكنه تغطية فمه بمنديل وإدارة الوجه بعيداً عن الآخرين ثم الاعتذار برقة، وإذا كانت الكحة عنيفة ومستمرة فيمكن للشخص الاستئذان وترك المكان لفترة قصيرة حتى تهدأ الكحة ثم يعود للمكان بدلاً من إزعاج المحيطين به.

(11) بروتوكول استقبال الوفود:

جوانب السلوك الإداري والتنظيمي الخاص باستقبال الوفود:

أولاً: خطوات قبل الوصول:

1. إثارة موضوع القيام بالزيارة بين الداخل والخارج.
2. تبادل المراسلات واستكمال البيانات من غرض الزيارة.
3. الموافقة على الاستضافة (نوعها – مدّتها) ووضع البرنامج المبدئي عن طريق إدارة المراسم.
4. عدم تعارض الدعوة مع نشاط آخر سواء كان أكثر أهمية أو أقل.
5. فتح ملف خاص بالموضوع مبيّن عليه من الخارج رقم الملفات واسم الضيف أو الوفد والمدّة وعدد الضيوف.
6. تحديد موعد الوصول ووضع البرنامج المفصّل والنهائي مع المطالبة بأسماء وعدد الضيوف قبل الوصول.
7. اتخاذ الإجراءات المالية اللازمة.
8. الاتصال بأماكن الإقامة لغرض الحجز أو إقامة الحفلات.
9. حجز وسائل النقل المختلفة والأماكن التي سيتناول فيها الضيوف الوجبات وإقامة الدعوات.
10. حجز أماكن الزيارات المختلفة حسب البرنامج ابتداءً من تصاريح الدخول والاتصال بالمكاتب السياحية وتأكيد الحجز.
11. حجز مواعيد المقابلات المهمّة المختلفة مع الشخصيات البارزة حسب البرنامج.
12. طباعة وتوزيع برنامج الزيارات على أن يُوضع في غلاف أنيق، وكشف بأسماء الضيوف حسب الحروف الأبجدية أو مكانة ووظيفة الضيف وعنوانه.
13. الاحتفاظ بصورة للبرنامج وقائمة بالأسماء مبيّن عليها مكان الإقامة لتسهيل الاتصال عند الحاجة.

14. الاتصال بوسائل الإعلام من أجل التغطية الإعلامية.
15. اختيار المصوِّر الخاص بالجهة الداعية لالتقاط الصور التذكارية في الأماكن المختلفة قبل الزيارة.

ثانياً: خطوات يوم الوصول:

1. التركيز على الترتيبات الخاصة بوسائل النقل إلى مكان الوصول.
2. الاتصال بالمسئولين في أماكن الوصول: (المطارات، الموانئ..) للوقوف على حركة النقل وخصوصاً لكبار الضيوف في حالة وصول شخصية مهمّة، بما يضفي على الاستقبال الجدّية والترحيب والتقدير لشخصية الزائر.
3. الاستقبال داخل المنطقة الجمركية:

أ. في حالة وصول شخصيات مهمة يكون الاستقبال عند مهبط الطائرة للدخول إلى المدرج، أو قبل رسوّ السفينة.

ب. تقديم الورود وذلك حسب أهمية الضيف.

ج. تعارف الضيوف مع كبار المستقبلين، ويقدّم رجل المراسم نفسه للضيوف.

د. التوجّه إلى غرفة كبار الزوّار، حيث يُقدّم المرطبات إذا استدعى الأمر ذلك، أو الاتجاه مباشرة إلى صالة الجوازات والجمارك.

وإذا كان الضيف من الشخصيات المهمة يتوجّه بسيارة إلى مكان الإقامة مباشرة، على أن تلحق به حقائبه في سيارة أخرى، ويتّبع ذلك في حالة السفر.

4. إجراءات جوازات السفر:

أ. ملء البيانات المطلوبة في حالة عدم ملئها قبل الوصول.

ب. الحصول على تأشيرة الدخول في حالة عدم الحصول عليها مقدّماً.

5. الإجراءات الجمركية:

أ. ملء البيانات المطلوبة في حالة عدم ملئها قبل الوصول.

ب. التأكّد من وصول الحقائب وعددها، وفي حالة عدم وصولها يُخطر (يبلغ) مندوب شركة النقل بمواصفات الحقائب المفقودة للاستدلال عليها، وإخطار المحطّات التي مرّت بها وسيلة النقل ابتداءً من محطة القدوم إلى الوصول أو ما بعدها لإعادتها لصاحبها أو تعويضه.

ج. التأكّد من سلامة جميع الإجراءات الجمركية، بحيث لا تكون هناك مشاكل عند المغادرة.

د. تغيير العملة الأجنبية بالعملة المحلّية لمن يرغب بذلك.

6. التوجّه إلى مكان وسائل النقل إلى المدينة، والتركيز على عدد الحقائب مرّة أخرى قبل شحنها وتمييزها بعلامة مميّزة.

7. استكمال البيانات عن الضيوف، مثل التغيير بالأسماء أو العدد، ويُنظّم قائمة بالأسماء.

8. الاتصال من مكان الوصول إلى مكان الإقامة، وفي حال كبار الزوّار يكون نقل الحقائق بسيارات خاصة تلحق بسيارة الضيوف.

9. في الأحوال العادية قد تكون الفرصة مواتية لموظّف المراسم حسب ميعاد الوصول والعدد والظروف المحيطة لعمل ما يأتي:

أ. إلقاء كلمة ترحيبية وتمنّيات طيّبة بالإقامة باسم الجهة الداعية.

ب. إعادة توزيع الكشوف الخاصة بالإجراءات الجمركية وتوزيع جوازات السفر الخاصة بهم.

ج. يوزّع عليهم بطاقة مبيّن عليها اسم ووظيفة المرافق وعنوانه ورقم الهاتف في العمل والمسكن.

د. توزيع البرنامج والأسماء إذا لم يكن بحوزتهم لإعطائهم فكرة تأكيدية عنه وللتعريف بعضهم ببعض.

هـ. يشرح لهم موظّف المراسم بسهولة الإجراءات النقدية والجمركية والجوازات الخاصة للدولة المضيفة، وما قد يتطلّب منهم أثناء وقبل مغادرتهم البلاد.

و. يقوم بالشرح باختصار أثناء الطريق للضيوف عمّا يرونه.

10. إجراءات الوصول إلى الفندق أو مكان الإقامة:

يتمّ تسجيل الأسماء عند استقبال الفندق وتوزّع عليهم الغرف ويتم الإشراف على نقل الأمتعة إليها والاحتفاظ بكشف الأسماء وأرقام الغرف.

إذا كان الوصول نهاراً يرتّب لهم موعد بدء الزيارات وقد يكون مباشرةً أو بعد مدّة قصيرة.

وإذا كان الوصول ليلاً يُعلَن عن موعد الإيقاظ والإفطار، وإمّا أن يكون موحّداً للجميع حسب البرنامج أو حسب رغبة كلّ فرد ثم موعد بدء الزيارات.

ثالثاً: خطوات بعد الوصول:

1. وضع برنامج الزيارة بالاتفاق مع الضيوف إذا لم يكن قد وُضِع بعد.
2. المرافقة طوال الوقت، ويتحدّد عدد المرافقين حسب عدد وأهمية الوفد.
3. الاستجابة لطلبات الضيوف وأسئلتهم وتبليغها إلى المركز الرئيسي أولاً بأوّل، للردّ عليها وتنفيذ رغباتهم الممكنة للتحقيق.
4. عمل تقرير يوميّ عن الرحلة متضمّناً الملاحظات التي يبديها الضيوف والملاحظات عنهم.
5. القيام بمراجعة البرنامج اليومي وتأكيد الحجوزات للفعاليات المختلفة.
6. التقاط الصور التذكارية لأعضاء الوفود وتوزيعها على الضيوف قبل سفرهم، أو الاحتفاظ بقسم منها ووضعها بملف الزيارة، والاستفادة من تلك الصور بالتغطية الإعلامية.

رابعاً: خطوات قبل المغادرة:

1. التنبيه على الوفد بموعد السفر المحدّد.
2. إخطار (إبلاغ) مركز السفر وشركات النقل.
3. التنبيه على الوفد بموعد مغادرة مكان الإقامة.
4. إخطار شركات النقل لاتخاذ اللازم نحو معاملة الشخصيات الهامة، وقد تقوم بإرسال سيارة خاصّة لنقله من مكان الإقامة إلى مكان المغادرة.
5. إخطار أعضاء الوفد بتسوية كلّ الحسابات الزائدة مع محاسب الفندق حسب نوع التضييف، أو يقوم موظّف المراسم بالإمضاء في حال تخويله على حساب قائمة الوفد إذا كان التضييف كاملاً وحسب البرنامج.
6. التأكّد من حيازة كلّ فرد على جواز سفره.
7. الإشراف على حقائب الوفد ووضع العلامات المميّزة عليها وإنزالها من الغرف وعدّها.
8. مغادرة محلّ الإقامة إلى محلّ المغادرة.

خامساً: خطوات بعد المغادرة:

1. كتابة التقرير النهائي الخاصّ بالزيارة.
2. وضع نسخة من البرنامج المنفّذ في ملف خاص بالموضوع (الزيارة).
3. مراجعة جميع القوائم التي تَرِد تمهيداً لصرفها بعد التأكّد من صحّتها.
4. الرّد على أسئلة الضيوف التي لم تَرِد الإجابة عليها قبل المغادرة وإرسال الإجابات حسب القواعد المرعيّة.

(12) إتيكيت المراسلات في العمل:

دروس الإتيكيت لا تنتهي فجميع تصرفاتنا في الحياة تخضع لفن المجاملة وقواعده، وتتجلى بوضوح هذه القواعد في مجال العمل يطلق عليها "إتيكيت العمل" وتتعدد المجالات التي تطبق فيها عند:

- إجراء المكالمات الهاتفية.
- استخدام الفاكس.
- الإنابة في الاجتماعات.
- القيام والجلوس عند تقديم شخص لآخر.
- في حالة عدم التعاون.

ويتضمن إتيكيت المراسلات في العمل:

1. رسائل الشكر: وهي مطلوبة حتى إن كانت بخط اليد فلا تشترط كتابتها على الآلة الكاتبة أو الحاسب الآلي، ولا تكثر من هذه الرسائل ولا تطل فيها أو تبالغ عند التعبير بكلمات الشكر، فلمهم أن تكون قصيرة ولا تحتوي على النفاق بحيث تؤدي الغرض المطلوب منها.
2. خطابات العمل: وتتطلب مهارة وحرفية في كتابتها وذكر الغرض من إرسالها بدون"اللف والدوران"، فخطابات العمل مثل المكالمات الهاتفية التي تضيع الوقت للشخص الذي يقرؤها مثل: تقديم التحية المبالغ فيها أو سرد الأحداث التي تمت من قبل، لكن في الوقت نفسه لا بد من الإشارة للشيء الذي ذكره الشخص من قبل أو فعله بشيء من الإيجاز.

ومن العبارات التي تدعو للمضايقة تلك التي تكتب في نهاية الخطابات لمزيد من التفاصيل التي يحتاجها الفرد.

- **صيغة المضايقة:**

"إذا كانت لديك أي استفسارات، من فضلك لا تشعر بحرج للاتصال بنا وسيكون ممن دواعي سرورنا الرد عليها".

- **الصيغة البسيطة المطلوبة:**

"من فضلك الاتصال بنا إذا كانت هناك أي استفسارات أو عند الحاجة لأي معلومات إضافية".

- **استخدام الأسماء في بداية المراسلات والتوقيع:**

هناك قاعدة تتبع بهذا الخصوص إذا استخدمت الاسم الأول من الشخص الموجه له الخطاب فيكفي بالتوقيع بالاسم الأول أيضاً منك عند التوقيع، أما إذا انتابك القلق عما إذا كان سيتعرف عليك أم لا لأنك لم تكن محدداً بالقدر الكافي في رسالتك لهويتك أو لعدم معرفة الشخص بك فيفضل التوقيع ثم كتابة الاسم كاملاً.

والورق الرسمي الخاص بالشركة يستخدم لأغراض العمل فقط، لا لأغراض شخصية لأنه قد يعرض الشخص للمساءلة القانونية.

- **إتيكيت وسائل الاتصال الإلكترونية:**

توافر وسائل الاتصال الإلكترونية كافة قد يكون شبه مُلحّ في المنزل، وإن لم تكن بالفعل قد توفرت الآن من هاتف خلوي، وفاكس، وبريد إلكتروني.

ينبغي الوقوف واصطحابه لباب المكتب والإمساك بمقبض الباب له/لها حتى الرحيل.

- عندما تستقبل امرأة عميلاً رجلاً في مكتبها يجوز لها استقباله وهي جالسة، لكن في المجمل عليها اتباع القواعد الخاصة باستقبال الرجل للعملاء في مكتبه، إذا كان من الجائز لها أن تجلس عندما يكون هناك عملاء أصغر منها في السن، فيجب عليها الوقوف عند استقبال العملاء من السيدات الكبر منها في السن.
- في المطعم، إذا صادف أن قابل الرجل امرأة يعرفها فإنه يتبع التالي:

1. إذا قامت المرأة بتحية الرجل تحية عابرة عند مرورها به،عليه الاكتفاء بتوجيه إيماءات التحية من مكانه مع النهوض من على مقعده قليلاً وعدم الوقوف كلياً للتعبير عن الاهتمام وتبادل التحية معها.
2. أما إذا توقف لتبادل الحديث، فعليه النهوض من مكانه كلياً لتقديمها لباقي الأشخاص الذين يجلسون معه حول المائدة.

- في المنزل، وفي حالة إقامة حفل في إحدى المناسبات الخاصة على المضيف والمضيفة استقبال زائريهم والترحيب بهم في وضع الوقوف عند وصولهم، بل أعضاء العائلة المضيفة كافة عليهم إتباع الخطوة نفسها إلى جانب الصغار أيضاً باستثناء الأطفال ما لم يتم تقديم الضيف لهم شخصياً يكون وقوفهم في هذه الحالة واجباً.
- لا يطلب من المرأة الوقوف عندما يقدم لها شخص بعيداً عنها إلا إذا كان الشخص أكبر منها في السن أو في المركز أو مع شخص ستدخل في حوار معه، كما ينبغي على المرأة الوقوف عند مصافحة سيدة أكبر منها في السن لأن الوقوف هنا دليل على احترام السن الكبيرة.

(13) بروتوكول بطاقات الزيارة:

إن الغاية من إرسال بطاقات الزيارة أو إيداعها إثبات حضور شخص ما إلى دار شخص آخر، أو إلى مكتبه، للقيام بواجب وظيفي أو اجتماعي كالتهنئة أو التعزية أو لرد الزيارة (إذا كان الشخص المرسل إليه البطاقة أدنى مقاماً)...الخ.

كما يجوز تبادلها عند التعارف، للتذكير بالاسم والصفة الرسمية أو العلمية والعمل المهني أو التجاري بالإضافة إلى العنوان(في حال ذكره).

والعادة المتبعة في معظم البلاد– باستثناء الأنكلوسكسونية منها– تقضي بأن يبادر القادم من السفر إلى زيارة رؤسائه وبعض زملائه وأصدقائه المقربين وإرسال بطاقته إلى بقية الأصدقاء والزملاء، أما في انكلترا فإن القادم يزور الشخصيات الرئيسية العلى مقاماً منه أو المعادلة لمقامه، وينتظر زيارة ببقية الأشخاص ليرد لهم الزيارة.

- **قواعد إرسال البطاقات:**

1. يعتبر إرسال البطاقة بمثابة زيارة شخصية.
2. يقوم الشخص الذي يحتل مركزاً مرموقاً بإرسال البطاقة، ويقضي الواجب بزيارة أو الإجابة على بطاقته ببطاقة مماثلة خلال (24 ساعة).
3. يقوم بإرسال البطاقة الشخص القادم إذا كان أصغر سناً أو مقاماً من الشخص المرسل إليه، ويكتب عليها عبارة: (للتحية بمناسبة وصوله). وفي حال تعادل المقام والسن، فالمبادرة تصدر عن الجهة الأكثر لباقة أو أشد اهتماماً بموضوع الزيارة.
4. يستحسن إيداع البطاقة بالذات خلال24 ساعة من موعد القدوم، ويجوز إرسالها بواسطة رسول خاص إذا كان الشخص المرسل إليه أدنى مركزاً، (دون ثنيها) وتجب الإجابة على البطاقات خلال24 ساعة.
5. يرسل الزوج أو الزوجة بطاقة مشتركة إلى أسرة أخرى.

6. يرسل العازب أو الأرمل بطاقتين إلى منزل الأسرة التي يود مجاملتها: إحداهما للزوج والثانية للزوجة (إذا كان العرف المحلي يسمح بذلك)، ولا يذكر على البطاقة الموجهة إلى الزوجة أي عبارة.
7. ليس للسيدة أو الآنسة إرسال بطاقتها إلى موظف أو شخص ما إلا إذا كانت موظفة، واقتضت ذلك ظروف العمل.
8. يجوز إرسال بطاقة باسم الزوجين إلى السفير البابوي أو إلى أي مطران أو نائب بطريركي.
9. يستحسن لدى إيداع البطاقة شخصياً ثني كامل طرفها من جهة اليسار (بعرض سنتمتر واحد تقريباً) إشعار بالقدوم شخصياً، مع كتابة عبارة صغيرة للحيلولة دون استعمال البطاقة في مجال آخر. ويقتضي العرف في بعض البلاد الأوروبية بثنيها من أعلى(الزاوية اليمنى)، إشعاراً بالحضور بالذات أو بالرغبة في المقابلة، أو من أعلى (الزاوية اليسرى) للإعراب عن المواساة والاشتراك في الحزن الحداد، غير أن هذا العرف لا يعتبر قاعدة عامة، ولا يجوز ثني البطاقات التي ترسل ضمن غلاف بواسطة البريد أو مع رسول خاص.
10. يرسل العازب بطاقة مجردة من الألقاب إلى العازبة أو السيدة الأرملة.
11. ترسل الأسرة بطاقة مشتركة إلى الآنسة العازبة أو السيدة الأرملة.
12. يرسل الشخص المتزوج إلى السيدة المتزوجة بطاقتين: الأولى باسمه والثانية باسم زوجته حتى لو لم تكن هذه الأخيرة تعرف تلك السيدة.
13. ترسل الأسرة بطاقة باسم الزوج فقط إلى رجل عازب أو أرمل، ولو سبق أن أرسل بطاقتين إلى الزوج والزوجة.
14. إذا أرسلت آنسة عازبة أو سيدة أرملة بطاقتها إلى أسرة، فيقتضي إجابتها إرسال بطاقة باسم الزوجة فقط، ما لم تكن تلك الآنسة أو تلك السيدة دبلوماسية فيمكن حينئذ إجابتها بإرسال بطاقة باسم الزوجين.
15. إذا اضطرت السيدة المتزوجة إلى إرسال بطاقة إلى رجل عازب(إما للتهنئة أو للتعزية)، وكان سبق أن أرسل زوجها بطاقته، فلها أن ترفق بطاقتها ببطاقة

تحمل اسم زوجها دون أن تكتب عليها أية عبارة، وفي هذه الحالة يجيب الرجل العازب ببطاقة موجهة إلى الزوجين.

- **استعمال البطاقات:**

تستعمل البطاقات في المناسبات التالية:

1. رداً على بطاقة تعارف.
2. لرد الزيارة (إذا كان الشخص المرسل إليه أدنى مقاماً أو أصغر سناً).
3. للتهنئة (بالعيد أو بأية مناسبة رسمية أو اجتماعية)، ويضاف إليها عبارة مناسبة وموجزة تتضمن بعض التمنيات، مع باقة الورود أو الأزهار المرسلة.
4. مع الهدية المرسلة بمناسبة عيد رسمي، أو شخصي، أو بمناسبة العودة من السفر.
5. للشكر على تهنئة أو تعزية.
6. للرد على دعوة لحفلة غداء أو عشاء.
7. ليقدم الشخص نفسه إلى شخص آخر.
8. لطلب زيارة أو مقابلة، وتقدم في هذه الحالة إلى الحاجب أو السكرتير أو السكرتيرة.
9. للتوديع بمناسبة السفر.
10. للتوصية بشخص آخر.

ويجب أن يكون لو البطاقة أبيض دائماً، وتكتب البطاقة بصيغة الغائب ولا توقع وقلّما يوضع عليها تاريخ، وتختلف الأعراف المحلية بالنسبة لحجم البطاقة: ففي بريطانيا يكون حجم بطاقات السيدات أكبر من حجم بطاقات الرجال، ويجوز أن تضاف إليها العنوان، وجرى العرف في التعامل الدبلوماسي والدولي، والاجتماعي، على تسجيل إحدى العبارات التالية على البطاقات المرسلة، أما باللغة العربية، أو بالحروف الرمزية المعادلة لها الفرنسية، وفقاً للظروف المقتضية:

1. للشكر، أو(P.r.) أي (Pour remercier).
2. للتهنئة بالعيد، أو (P.f) أي (Pour feter) ويقتضي الإجابة على هذه البطاقة خلال 24 ساعة.
3. للتهنئة برأس السنة، أو (P, f, n, a) أي(Pour feter nouvelle annee).
4. للاستئذان بالسفر(أو مودعاً) أو (P.P.C) أي(Pour Prendre Conge).

وترسل هذه البطاقة إلى رؤساء البعثات الدبلوماسية وبعض الوزارة والمديرين في وزارة الخارجية وبعض الأصدقاء، ولا ضرورة للإجابة عليها.

5. للتعزية أو (P. C) أي (Pour Condolences).
6. للتقديم أو (P. P) أي(Pour Presenter). وترسل في هذه الحالة بطاقتان، بطاقة المرسل إلى رئيس البعثة الدبلوماسي وبطاقة الموظف الدبلوماسي الجديد المراد تقديمه إلى بعض موظفي وزارة الخارجية، ويقتضي الرد خلال 24 ساعة.
7. للتعارف، أو (P. f. c) أي(Pour faire connaissance).
8. للاطمئنان عن....أو (P. P. c) أي (Pour Prendre nouvelles).
9. مع تحيات (فلان)، (avec les compliments de….). باللغة الإنكليزية: (With the compliments to……).

ويستحسن كتابة جميع هذه العبارات بالقلم الرصاص، باستثناء تلك التي ترسل بالبريد.

- أنواع البطاقات:

يستحسن أن يكون لدى كل أسرة (أربعة أنواع من البطاقات) تستعمل في شتى المناسبات الرسمية أو الاجتماعية التالية:

1. البطاقة الأولى: تحمل اسم الزوج مع بيان لقبه، أو رتبته العسكرية إضافة صفته، أو مركزه الرسمي، أو الاجتماعي، أو المهنة التي يمارسها، ويستحسن عدم الإكثار من تعدد الألقاب ما لم تقتضِ الظروف ذلك.

2. البطاقة الثانية: تحمل اسم الزوج (وكنيته) مجرداً من آية صفة، بالنسبة للشخصيات المعروفة أو المرموقة، أو لاستعمالها في المناسبات الشخصية أو العائلية.
3. البطاقة الثالثة: خاصة بالسيدات، تحمل كنية أزواجهن كقولنا(حرم فلان...) ولا يطبع عليها رقم الهاتف.
4. البطاقة المشتركة: تحمل اسم الزوج مع ذكر(وعقيلته) على الشكل التالي:(فلان والسيدة عقيلته) وبالفرنسية(Mr. et Mme...) وبالإنكليزية (Mr. and Mrs.....) ويجوز أن يذكر عليها عنوان المنزل ورقم الهاتف دون بيان آية صفة رسمية.

وباستثناء البطاقات من الفئة الثانية والثالثة، فقد أصبحت الضرورة الاجتماعية تقتضي ذكر رقم هاتف المنزل على الأقل(إن لم يكن مكتوماً)، ويستحسن في جميع هذه البطاقات عدم ذكر العنوان كما هو جار في الولايات المتحدة، وتجوز أحياناً إضافة العنوان على بطاقات الفئتين الأولى والرابعة، كما يقتضي العرف في إنكلترا.

وبالنسبة لرجل العلاقات العامة فإن بطاقات الزيارة هي أول شيء ينبغي أن يفكر فيه، إذ عليه حسب الأصول المراسمية أن يبعث بها لكبار الشخصيات التي سيعمل معها، وتكتب عادة بحسب ما تقرره العادات في البلد الذي يقيم فيه.

وقد تكون بالإنكليزية، أو الفرنسية أو الإيطالية، ومن المستحسن في بعض الدول أو البلدان طبع البطاقة بالحروف البارزة، ومن الأفضل في البلاد العربية أن تكون البطاقة باللغة العربية وإلى جانبها بطاقة ثانية بلغة أخرى حسب مقتضيات الظروف والأحوال وبحسب نوع المؤتمرات الدولية وشخصية الدول التي تشترك فيها.

- **بطاقات اللقب الرسمي:**

يقتضي العرف في الولايات المتحدة طبع بطاقة رسمية يذكر فيها المنصب أو المركز (دون بيان الاسم) وهي خاصة بالفئات التالية:

1. رئيس الولايات المتحدة ونائبه.
2. رئيس مجلس النواب.
3. وزراء الدولة ونوابهم.
4. السفراء.
5. بعض كبار المديرين في وزارة الخارجية.

- **بطاقة الدعوة للمؤتمرات:**

تكتب بطاقة الدعوة عادةً بلغتين، وتكون عادة لغة البلد التي يقام فيها المؤتمر، والأخرى اللغة الأجنبية التي يقررها المؤتمر، وتكتب أسماء المدعوين إما بالآلة الكاتبة أو بخط اليد.

وتوجه الدعوة عادة باسم المؤتمر أو باسم رئيس المؤتمر، وتطبع على ورق أنيق وتوضع في غلاف أنيق يكتب عليه العنوان.

أما الدعوات الفردية التي يقيمها رجال العلاقات العامة فيمكن أن تكون شفهية، وإذا كانت مكتوبة فهناك قواعد بسيطة تراعى عند تحريرها.

- **بطاقات السيدات ذوات الشخصية المستقلة:**

إذا كان للسيدة شخصية علمية أو أدبية أو وظيفية مستقلة عن زوجها فلها الخيار بين أسلوبين:

أ. إما أن تذكر اسمها مقروناً باسم زوجها وكنيته.

ب. أو أن تذكر اسمها مقروناً بكنيتها ثم كنية زوجها، حسب ظروفها الشخصية.

- **بطاقات السيدات الأرامل:**

جرى العرف على أن يذكرن في بطاقتهن وضعهن الاجتماعي مع بيان اسم أزواجهن وكناهم، على الشكل التالي:(حرم المرحوم....) وبالفرنسية (Mme veuve....) دون ذكر العنوان أو رقم الهاتف.

- **بطاقة المطلقات:**

يذكرن في بطاقاتهن اسمهن مقروناً باسم عائلاتهن الأصلية على الشكل التالي: (السيدة فلانة...) دون ذكر العنوان أو رقم الهاتف.

- **بطاقة الأنسات:**

يذكر في بطاقة كل آنسة اسمها مع كنية والدها(دون اسمه) على الشكل التالي: (فلانة..) دون ذكر كلمة (آنسة) ودون ذكر العنوان أو رقم الهاتف، ويشترط في ذلك أن تكون تجاوزت سن الثامنة عشرة، علماً بأن بعض البلاد تشترط لذلك أن تكون موظفة أو طبيبة أو محامية، غير أن الأعراف المحلية تختلف في هذا الشأن تبعاً للتقاليد المرعية والظروف المحلية الخاصة بكل بلد.



الفصل الثاني

مراسم رفع الإعلام



الفصل الثاني

مراسم رفع الإعلام

يعتبر علم الدولة هو الشعار المميز لها، والذي يرمز إلى استقلالها وسيادتها، وتصدر كل دولة قانون خاص بإنشاء العلم الوطني لها، تحدد فيه أبعاد العلم وألوانه بما يتفق وما تراه مميزا لفكرة وطنية معنية.

وتنظم أغلبية القوانين التي تصدرها الدول بشأن مراسم رفع العلم والمناسبات التي يرفع فيها، والمناسبات التي ينكس فيها العلم عند حدوث بعض المناسبات الوطنية المؤلمة أو مجاملة لدولة أجنبية صديقة كما تحدد هذه القوانين العقوبات التي توقع على الأشخاص عند إهانة العلم.

- المبادئ العامة لمراسم رفع العلم الوطني:

العلم الوطني جزء من الوطن، ويرفع يومياً من شروق الشمس حتى غروبها على جميع دور الحكومة، وعلي مبادئ مراكز الحدود.

- يرفع العلم الوطني يوميا على دور البعثات الدبلوماسية والقنصلية.
- يحظر رفع أعلام باهتة اللون أو في خالة سيئة، نتيجة العوامل الجوية، لان العلم جزء من الوطن، ومن اللائق أن يكون في أكمل صورة.
- يرفع علم الدولة على وزارات والدوائر الحكومية وكان العرف يقضي برفع العلم عند شروق الشمس وإنزاله عند غروبها، ورفعه أيام الجمع والأعياد الرسمية والمناسبات التي يأمر الملك او رئيس الدولة بذلك غير انه جري حالياً العرف على رفع علم الدولة على المباني الحكومية طوال ايام الأسبوع ليلا ونهارا.
- يرفع علم الدولة خارج حدودها على مباني السفارات والقنصليات طوال أيام الأسبوع، وقد جري العرف الدبلوماسي في الماضي على رفع علم الدولة إلى

جوار علم الدولة التي يوجد بهاو السفارة أو القنصلية، وذلك في المنابات الرسمية والأعياد الوطنية الخاصة بهذه الدولة، إلا أن كثرة الاحتفالات والمنابات حالت دون تحقيق ذلك، فاكتفي برفع علم الدولة فقط فوق السفارات والقنصليات دون رفع علم الدولة المضيفة.

- عند رفع وإنزال الإعلام وبينها علم الدولة، يجب رفع علم الدولة أولا، ثم ينزل علم الدولة آخر الإعلام.
- يمكن في بعض الأحوال رفع علم الدولة أو علم رئيس الدولة مطوياً في أعلى الصاري بحيث يتم رفع العلم بمجرد جذب الحبل فينتشر العلم ويرفرف.
- عند أداء التحية أثناء مرور طابور العرض يخفض العلم أمام المنصة بحيث لا يلامس الأرض يحمل العلم صاري، ولا يحمل باليد.
- جري العرف الدولي على أن تنحب الإعلام من الصواري عند الغروب إلا انه بتعليمات خاصة من رئاسة الدولة يمكن رفع العلم الوطني عند إقامة أي احتفال بمناية خاصة في السماء، ويترك بعض المسئولين العلم الوطني على المباني الحكومية مرفوعا ليلا ونهارا إلى أن يبلي ثم يوضع على آخلا محله وهكذا وان كان ذلك لا يمثل القاعدة.
- في بعض الدول إذا رفع العلم مقلوبا يدل ذلك على الاحتجاج والتمرد.
- عند رفع علم لضيف الدولة في المطار، أو بمكان الزيارة يراعي ان يرفع أولاً علم الدولة قبل رفع علم آخر.
- في المناسبات الرياضية أو مناسبة التخرج في الجامعة أو الكليات العسكرية، ترفع على المبني وأمامه أعلام الدولة والهيئة القائمة بالاحتفال وذا كان ضمن الحضور رئيس دولة ووزراء فيرفع علم دولته– علم واحد فقط - أمام المبني الرئيس للاحتفال الى جوار علم الدولة أو يرفع علم الضيف الخاص إن كان له علم خاص.
- عند توقيع اتفاقية بين دولتين الموقعتين على الاتفاقية خلف الرئيسين أو خلف ممثلا الدولتين ومن الممكن وضع علم طاولة أمام رئيسا الوفدين أثناء

التوقيع، ويمكن في حالة عدم وجود علمين كبريين خلف المكلفين بتوقيع الاتفاقية الاكتفاء بعلم الطاولة فقط.

- عند إنزال العلم يراعي عدم ملامسته الأرض أو أي شيء موجود على الأرض.
- تشير القواعد الدولية إلى عدم رفع إعلام الدولة في موقع اعلي من دولة أخري في زمن السلم.
- لا يجوز أن يرفع علم أجنبي في مستوي اعلى من المستوي المرفوع عليه علم الدولة.
- لا يجوز رفع علم أجنبي في الدولة على أي مبني إلا إذا كان مرفوعا إلى جواره علم
- الدولة "عدا السفارات والقنصليات والمباني التابعة لها".
- يرفع العلم دائما في مكان الصدارة اعلى أو أمام المبني.

- **رفع العلم الوطني مع الإعلام الاجنبية:**

تطبيق القواعد العامة التالية في حالة رفع العلم الوطني مع أعلام أجنبية:

- إذا رفع العلم الوطني مع إعلام دولة أجنبية أخري يكون له مكان الصدارة في الوسط إذا كان عدد الإعلام مفردا، وفي اتجاه اليمين إذا كان عددها زوجيا.
- إذا لم يكن بجانب العلم الوطني سوي علم واحد أجنبي يرفع العلم الوطني على يمين المبني "أي يجار الناظر إلى المبني".
- لا يجوز رفع علم أو راية في مكان يعلو فيه على العلم الوطني الذي يحتل دائما مكان الصدارة.
- لا يحق للأفراد أو الهيئات الأجنبية رفع إعلام دولهم إلا في الأعياد والمناسبات الرسمية، ويشترط أن يكون العلم الوطني إلى جانبه وفي مكان الصدارة.

- **ترتيب الإعلام أعلى طاولة الاجتماعات:**

1. إذا كانت الطاولة مستديرة.
2. إذا كان هناك أكثر من وفد والطاولة مستطيلة
3. إذا كانت الطاولة مربعة الشكل
4. إذا كانت الطاولة مستديرة أو مضلعة على شكل دائرة
5. إذا كانت الطاولة مضلعة على شكل طولي.

- **رفع الأعلام على المباني:**

- إذا كان علم الدولة هو العلم الوحيد المرفوع يكون في وسط المبني أو على ابرز مكان فيه بحيث يمكن رؤيته بسهولة القادم ويكون تثبيته في جهة المدخل الرئيسي للمبني.
- إذا كان هناك علمان على المبني أحدهما العلم الوطني للدولة، تكون طريقة رفع الإعلام على النحو التالي:

1. إذ كان العلم الآخر علم دولة عربية أو اجنبية مرفوع بمناسبة زيارة رسمية لرئيس الدولة التابع لها العلم، فيكون علم الدولة الضيف مرفوع إلى يمين المبني"يسار الناظر للمبني"ويكون العلم الوطني مرفوع إلى يسار المبني "يمين الناظر للمبني" فإذا كان في المبني شرفة يطل منها الرئيسان فالواقف في مواجهتهم سيري أن كل رئيس يقف تحت علمه لأن الضيف يقف دائما على يمين رئيس الدولة.
2. إذا كان علم الدولة العربية والأجنبية مرفوع إلى جوار علم الدولة لوجود مناسبة وطنية أو مناسبة خاصة يرفع علم الدولة إلى يمين المبني"يسار الناظر للمبني" وعلم الدولة الاخرى "العربية والأجنبية" مرفوع إلى يسار"يمين الناظر إلى المبني" لان القاعدة العامة لا يجوز أن يرفع علم اجنبي في موقع أفضل علم الدولة على ارضها.

3. إذا كان العلم الآخر المرفوع على المبني هو علم خاص بشركة أو مؤسسة أو فرد.. فيرفع علم الدولة إلى المبني "يسار الناظر" والعلم الخاص الآخر مرفوع إلى يسار المبني "يمين الناظر".

- إذا كان هناك علمان مرفوعان على المبني إضافة إلى علم الدولة يكون العلم الوطني للدولة في الوسط، وعلم الضيف الأقدم على يمين الدولة "يسار الناظر" وعلم الضيف الآخر على يسار علم الدولة "يمين الناظر"
- إذا كان هناك مجموعة من إعلام الدول فهناك طريقتين لرفع الأعلام.

الطريقة الأولي:

يبدأ وضع الإعلام من اليمين إلى اليسار "يسار الناظر" حسب الترتيب الهجائي للدول أعضاء جامعة الدول العربية أو الترتيب الأبجدي باللغة الانجليزية بالنسبة لدول الأعضاء بالأمم المتحدة وذلك حسب ما إذا كان المؤتمر ضم دولا عربية فقط أو أن المؤتمر يضم دولا عربية وأجنبية أو أجنبية فقط.

الطريقة الثانية:

يبدأ رفع الإعلام من وسط المبني فيبدأ برفع علم الدولة في الوسط، ثم إلى اليسار أول علم، ثم إلى يمين علم الدولة، العلم التالي وهكذا. والمتبع في المحافل الدولية رفع الإعلام بدأ من اليسار إلى اليمين حسب الحروف الأبجدية "يسار الناظر".

- **ترتيب وضع الإعلام داخل المبني:**

توجد مناسبات متنوعة يتم فيها رفع الإعلام داخل المبني، وأهم هذه المناسبات المؤتمرات الدولية والاجتماعية الدورية للمنظمات والهيئات الدولية.

ويكون وضع الأعلام في هذه المناسبات ملاصقا للحائط في مواجهة الداخل لقاعة الاجتماع، ويتم وضع أعلام الدول المشاركة بأحد الطريقتين التاليتين:

الطريقة الأولى:

يتم وضع الأعلام بدءا من اليمين "يسار الناظر للأعلام" متجهين إلى اليسار، فإذا كان المجتمعون يمثلون دولا عربية فيكون ترتيب الأعلام حسب الترتيب الوارد في ميثاق جامعة الدول العربية، وذا كان الاجتماع مشترك بين دول عربية وأخري أجنبية فيكون ترتيب الأعلام وفق ترتيب المتبع في الميثاق الأمم المتحدة.

الطريقة الثانية:

يوضع شعار المؤتمر في وسط الحائط المواجه للداخل إلى القاعة، ثم يبدأ وضع الأعلام بدأ من الوسط تحت الشعار يمينا ويسارا بمعني أن يكون هناك مجموعتان كاملتان من الأعلام مجموعة منها على يمين الشعار ومجموعة أخري على يسار الشعار.

ويمكن وضع أعلام الدول المشاركة داخل الممرات المؤدية إلى قاعة الاجتماعات كشكل من أشكال الاحتفال بالمناسبة.

- **القواعد العامة عند وجود أكثر من علم:**

- إذا كانت المناسبة عيد وطني تحتفل به دول أجنبية داخل سفارتها، ويكون علم هذه الدولة في المكان الأول من حيث أبقية الأعلام.
- إذا كانت المناسبة التي تقيمها السفارة في أحد الفنادق فتعتبر القاعة المقام فيها الحفل جزء من الدولة التي تقيم الحفل ولحين الانتهاء منه: ويكون لعلم تلك الدولة الأسبقية، ويوضع في المكان الأول" اي تثبيت علم الدولة

التي تقيم الاحتفال يسار الناظر، وعلم الدولة التي يقام على أرضها الاحتفال إلى يمين الناظر".

- إذا قيم احتفال مشترك بين أكثر من وزارة من وزارات الدولة أو هيئة حكومية، وبين سفارة من السفارات الممثلة في الدولة، تكون أسبقية في رفع الأعلام لعلم الدولة فيرفع علم الدولة إلى اليمين "يسار الناظر" ويرفع علم الدولة المشاركة في الاحتفال إلى اليسار "يمين الناظر".

إذا كان هناك أكثر من دولة مشاركة في الاحتفال يكون علم الدولة في الوسط وأعلام الدول الاخرى على اليمين واليسار وفق القواعد السابقة الإشارة إليها.

إذا عقد مؤتمر على ارض دولة من الدول لا يعطيها أسبقية في الترتيب على الدول الأخرى في وضع الأعلام والأسبقية الوحيدة التي تستمدها الدولة من عقد المؤتمر على أرضها هو رئاسة الدولة المضيفة للمؤتمر، وهذه الأسبقية متبعة في كافة المؤتمرات الدولية، وأصبحت عرفا دوليا واجب الإتباع وتسري تلك القاعدة على رؤساء الحكومات ورؤساء الوزراء..الخ؟



الفصل الثالث

مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية



الفصل الثالث

مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية

تعتبر المؤتمرات أو الاجتماعات أحد الوسائل المتحضرة لمعالجة قضايا او مشكلات محلية أو إقليمية أو دولية وتبادل المعلومات بشأنها، وإصدار القرارات أو التوصيات اللازمة.

وقد تطورت صناعة المؤتمرات والاجتماعات تطورا كبير في السنوات الأخيرة وبصفة الرقي، ونتيجة التطور في صناعة المؤتمرات الدولية فقد أدي إلى تطور فكر مراسم المؤتمرات الدولية والاهتمام به باعتباره أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها نجاح المؤتمر.

ويجب على رجل المراسم قبل إعداد المراسم الواجب تطبيقها خلال المؤتمر الدولي الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية:

- لماذا يعقد المؤتمر؟ وما هي السلطات المخولة لهذا المؤتمر؟ من سيحضر المؤتمر؟ وكيف ومتى؟ وما هي المستندات؟

وتشكل الوفود إلى المؤتمرات الكبرى سواء كانت هذه المؤتمرات تعالج موضوعات سياسية أو اقتصادية أو فنية أو علمية..الخ من رئيس لوفد الدولة؟ ويكون لرئيس الوفد حق التحدث باسم الدولة وأعضاء الوفد المصاحب له، وسنركز في هذا الفصل على مراسم الجلسة الافتتاحية للمؤتمرات الدولية وذلك على النحو التالي:

- جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات او الاجتماعات الدولية الهامة أن يحدد عدد أعضاء كل وفد من الوفود المشاركة.
- يتوقف عدد أعضاء وفود الدول في المؤتمرات العادية على قدر النتائج التي ترغب كل دولة في تحقيقها.

- يجتمع أعضاء وفود الدول المشاركة في المؤتمر لأول مرة في جلة يطلق عليها "الجلسة الافتتاحية للمؤتمر".

ويتولى رئاسة الجلسة الافتتاحية عادة شخصية كبيرة من الدولة التي وجهت الدعوة إلى المؤتمر أو شخصية كبيرة من الدول صاحبة المشكلة موضوع المؤتمر، قد يوضع المؤتمر او الاجتماع الدولي تحت رعاية رئيس الدولة المضيفة، وفي بعض الحالات وفقا لأهمية المؤتمر فقد يلقي رئيس الدولة المضيفة كلمة تتضمن الترحيب بالوفود، والتمنيات لهم بالتوفيق في أعمالهم، وغالبا ما تكون كلمة مجاملة وقد ينيب رئيس الدولة عنه من يتولى قراءة كلمته.

- جري العرف الدولي في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى أن يختار وفد الدولة المضيفة من بين رؤساء الوفود شخصا ليكون عميد السن للمؤتمر "اكبر أعضاء الوفود سنا".

ويجلس بجوار رئيس الشرف للمؤتمر في جلسته الافتتاحية، ويقوم بإلقاء كلمة الشكر نيابة عن الوفود ثم يقترح على رؤساء وأعضاء المؤتمر اختيار احدي الشخصيات المرموقة لمنصب الرئاسة، وعادة يتم اختياره من الدولة المضيفة وهذا الإجراء المراسمي غالبا ما يتم الاتفاق عليه قبل انعقاد المؤتمر.

- بعد أن يوافق رؤساء الوفود والأعضاء على اسم رئيس المؤتمر- وتكون الموافقة غالبا بالتصفيق- ينتقل رئيس المؤتمر الذي تمت الموافقة على رئاسته للمؤتمر ويتولى إدارة الجلسة الافتتاحية لانتخاب رؤساء الوفود نائب أو أكثر لرئيس المؤتمر من بين ممثلي الدول أعضاء المؤتمر ويدعوهم معه على المنصة، كما يتم انتخاب مقرراً لجلسات المؤتمر، إن كان هنا الإجراء ليس غالبا في كل المؤتمرات الدولية.
- يتولى رئيس المؤتمر أو نائبه في حالة غيابه افتتاح جلسات المؤتمر، وإدراتها وفضها حتى نهاية أعمال المؤتمر.

- غالبا تكون جلسات المؤتمرات الدولية علنية إلا إذا قرر رئيس بعد موافقة أغلبية الأعضاء عقد جلسات غير علنية يقتصر حضورها على رؤساء الوفود والأعضاء فقط وتسمي الجلسة في هذه الحالة اجتماع مغلق.
- يستعرض رئيس المؤتمر في أو جلسة جدول الأعمال المؤقت الذي تم إعداده بمعرفة السكرتارية الدائمة للجمعية الدولية أو الاتحاد الدولي الداعي أو الدولة صاحبة المؤتمر أو الدولة الداعية إلى عقد المؤتمر وقد يتفق عليه أو يدخل أعضاء المؤتمر من خلال رئيسه بعض التعديلات وبشرط الا تمس هذه التعديلات جوهر موضوع المؤتمر وعندما تتم الموافقة على بنود جدول الأعمال من رؤساء الوفود والوفود المشاركة يصبح جدولا نهائيا لإعمال المؤتمر.
- قد يحث في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى وبصفة خاصة المؤتمرات السياسية أن يجتمع مندوبو الدول أو العظمي لبحث موضوعات معينة فيختلفون على ترتيب موضوعات جدول الأعمال، وقد تستغرق الموافقة النهائية على هذا الجدول عدة جلسات حتى يتم تقريب وجهات النظر.
- يبدأ المؤتمر ببحث مشروع لائحة إجراءاته الداخلية التي سيسير عليها في المناقشة واتخاذ التوصيات أو القرارات إذا كان المؤتمر ينعقد في أو دورة له، وعندما يقرر رؤساء وأعضاء الوفود هذه اللائحة يطلق عليها لائحة الإجراءات الداخلية.
- إذا كان جدول أعمال المؤتمر يشتمل على موضوعات متنوعة فلتسهيل عمل المؤتمر ولسرعة الانجاز يتم تشكيل لجان وهذه اللجان قد تشكل لجان فرعية إذا كان الموضوع يستدعي بحث أمور فنية متخصصة ومعقدة ويعين أعضاء المؤتمر رؤساء الوفود رئيسا لكل لجنة أو لجنة فرعية وتختار كل لجنة تم تعينها مقررا لها من بين الأعضاء فيها يتولي عرض تقرير اللجنة وتوصياتها على رؤساء وأعضاء المؤتمر خلال جلساته العامة وقد يوافق المؤتمر العام على تقرير اللجنة وتوصياتها أو يعدلها أو يعيد التقرير إلى اللجنة لاستكمال بعض الأمور والعرض مرة أخري.

- جرى العرف الدولي أن يكون التصويت عادة على التوصيات أو القرارات سواء بالقبول او الرفض برفع الأيدي ويتولي رئيس المؤتمر عملية عد الأصوات وغالبا ينص في اللائحة الداخلية للمؤتمر على طريقة التصويت على القرارات.
- بالنسبة للمؤتمرات الفنية أو العلمية يقدم أعضاء الوفود أو بعضهم وقبل انعقاد المؤتمر بوقت مناسب أبحاثاً تعرض قبل المؤتمر على لجان خاصة للنظر في قبولها او رفضها فإذا قبلت هذه الأبحاث تعرض على المؤتمر في جلساته لمناقشاتها واتخاذ التوصيات المناسبة لكل منها.
- بعد انتهاء أعمال المؤتمر بوقت قصير يصدر عن المؤتمر تقريرا ويتضمن هذا التقرير نتائج وتوصيات المؤتمر التي تم إقرارها.
- تعتبر جميع قرارات المؤتمرات الدولية توصيات غير ملزمة لحكومات الدول المشاركة في أعمال المؤتمر والوصول إلى نص معاهدة أو اتفاقية دولية أو قرار يلزم حكومات الدول المشاركة في المؤتمر يقدم رئيس الوفد وثيقة تفويض صادرة من رئيس دولته أو وزير خارجيتها بنص فيها على تفويض صادرة من رئي دولته أو وزير خارجيتها ينص فيها على الاتفاقية ووثائقها الرسمية، وقد يكون هذا التفويض متضمنا التحفظ بشرط القبول اللاحق أو بشرط التصديق 8 والى أن يتولي الدولة التصديق على الوثيقة وفقا لدستورها.



الفصل الرابع

اتيكيت الاجتماعات والمقابلات والملابس والحديث مع المدعوين





الفصل الرابع

اتيكيت الاجتماعات والمقابلات والملابس والحديث مع المدعوين

تعرف الاجتماعات بأنها جميع أشكال اللقاءات التي تتم بين الأفراد لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتحقيق التفاهم بين المجموعة، وتعتبر الاجتماعات بكافة أشكالها أداة اتصال فعالة تستعين بها الإدارة في حل مشكلات العمل أو الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات ورسم الخطط وتبادل وجهات النظر ومناقشاتها مع المجتمعين.

ولكي يحقق الاجتماع أهدافه يجب أن يخطط له بحيث يحدد الغرض منه فلا يطالب من العضو التوجه إلى اجتماع دون أن لا يعرف الغرض منه كما يجب أن تحدد موضوعات المناقشة في الاجتماع والأعضاء الذين يشاركون فيه وموعده فضلا عن إعداد كافة الترتيبات اللازمة لعقد الاجتماع وإجراء المراجعة النهائية أو الكتيبات كوسيلة للإيضاح تسهل مهمة وليستوعب الأعضاء ما يقدمه من معلومات.

أما المقابلات واللقاءات الرسمية فتعتمد بصفة أساسية على عملية تبادل الآراء والأخذ والرد بين طرفي المقابلة وعادة ما يكون الهدف من المقابلات أو اللقاءات تحقيق غرض أو عدة أغراض مما يأتي:

1. الحصول على المعلومات ومعرفة الحقائق.
2. نقل المعلومات.
3. التأثير أو الدفع.
4. تحقيق التعاون.

* **إدارة الاجتماع:**

عند إدارة اجتماع يصبح من يرأسه في دائرة الضوء فبجانب المهارات الإدارية يجب أن يتمتع من يدير الاجتماع بالمعرفة التامة لاتيكيت وبرتوكول إدارة الاجتماعات.

وتلخص أهم قواعد الاتيكيت والبروتوكول الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع فيما يلي:

- التفكير الجيد في موعد الاجتماع
- إخطار المشاركين في الاجتماع قبل عقده بوقتا كافيا
- تقديم الاعتذار في حالة عد إخطار المشاركين قبل الاجتماع بوقت كاف.
- انتقاء المشاركين في الاجتماع بعد تأني وتفكير عميق.
- يقرر الداعي للاجتماع مسبقا الوقت المناسب لانتظار المشاركين المتأخرين عن الحضور.
- تقديم المشاركون الجدد إلى الاجتماع بسلوك مجامل
- معاملة المسئولين التنفيذيين الأصغر سنا بطريقة إنسانية
- الوعي والإدراك لأي توتر يمكن حدوثه أثناء المناقشات والعمل على إزالته
- أن يضع رئي الاجتماع منع من يحاولون اخذ أكثر من حقهم بذكاء وسرعة بديهية.
- العمل على أن يكون مكان الاجتماع مريحا للجميع
- إذا كان زمن الاجتماع طويلا جدا فمن المناسب أن يتخلله فترة راحة.
- الثناء على كل من يقدم إيضاحات أو عرضا أو كلمة في الاجتماع والثناء على من ساعد في الإعداد للاجتماع.
- إبلاغ المجتمعين بموعد الاجتماع المقبل.

- **دليل اتيكيت حضور الاجتماعات:**

- الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد أو قبل الوقت المحدد بخمس دقائق.
- في حالة الحضور إلى اجتماع لأول مرة ويكون المدعو غير معروف للمجتمعين أو لرئيس الاجتماع فعليه تقديم نفسه للمجتمعين بطريقة ودية قصيرة.
- إذا لم يكن محددا مكان كل مدعو إلى الاجتماع بواسطة بطاقة التعريف التي توضع على مائدة الاجتماع فيجب ألا يتقدم لأخذ مكان قبل أن يشير إليه رئيس الاجتماع أو احد معاونيه بمكان جلوسه.
- إذا تأخر موعد بدء الاجتماع لأي سبب من الأسباب فيمكن الدخول في حوار ودي مع الجالسين.
- أن يكون المدعو إلى الاجتماع مستعدا للحضور إلى الاجتماع ومناقشة موضوعاته وذلك قبل الدخول للاجتماع.
- إذا رغب احد المجتمعين استخدام جهاز لتسجيل حوار الاجتماع فيجب الاستئذان مسبقا من رئيس الاجتماع.
- ألا يستغل وقت مناقشات الآخرين في الرسم بطريقة "نصف واعية" على الأوراق الموجودة أمامه.
- عدم مقاطعة الآخرين أثناء الحديث.
- عدم الاستحواذ على المناقشة أو الإطالة في عرض وجهات النظر
- من الأمور الطبيعية الاستفسار عن أي نقطة غامضة خلال المناقشة.
- الإظهار الدائم للمشاعر الودية الطيبة مع تجنب الخلاف العنيف في أي مناقشة.
- أن يفكر عضو الاجتماع قبل أن يتكلم.
- يجب شكر رئيس الاجتماع في نهاية الجلسة.

* اتيكيت الملابس:

تتطلب الحياة المتحضرة أن يعطي الشخص أهمية للقواعد المنظمة والسائدة في المجتمع الذي يعيش فيه بالنسبة للملابس خاصة في المناسبات الرسمية.

ولقد انتهت تقريبا عادة ارتداء الملابس الرسمية، وملابس التشريفات في معظم الدول بعد الحرب العالمية الثانية فيما عدا بعض الدول المعدودة وخاصة الملكية منها التي لا تزال متمسكة بهذه التقاليد أو في بعض المناسبات الخاصة بالمجتمع الدبلوماسي وحتى المبعوثون الدبلوماسيين فإن التغيير الحادث في المجتمعات بصفة عامة جعلهم يكتفون حاليا ارتداء الملابس المدنية العادية في معظم المناسبات فيما عدا الحفلات الكبرى فيرتدون ملابس السهرة مساء أو البونجور في الأوقات الاخرى؟

وفي الدول العربية مثلا لا توجد ملابس رمية خاصة لأي مناسبات ويكتفي بالملابس العادية الداكنة مع الابتعاد عن البدل "الاسبور" أو ذات الألوان مثل البني، والأخضر".

1. الملابس الرسمية:

في مآدب العشاء الرسمية والحفلات الرسمية الكبرى بأنواعها قد يرتدي الرجال البدلة السمو كن أو الفرك أو البونجور، ويجوز في معظم البلدان ارتداء بدله داكنة اللون حيث لا تلبس الملابس الرسمية "الفرك أو السمو كن أو البنجور" الا في بعض الدول الملكية.

ولا يجوز في الاحتفالات الرسمية عدم ارتداء البدلة الكاملة ويستثني من ذلك رجال الدين والدبلوماسيين المحافظون على أزياء وطنية خاصة مثل الزى العربي في دول الخليج مثلا.

2. الملابس الغير رسمية:

تتسم حضارة اليوم بالسرعة وقد أثرت ذلك تأثيرا مباشر على اللغة والأخلاق، السلوك وطرق التعامل بين الناس وكذلك المظهر العام للناس وملابسهم وانتشرت الملابس الغير رسمية "الكاجول" بشكل لافت منذ أوائل التسعينات القرن الماضي وقد كانت في البداية تلبس في الأجازات ولكنها تحولت مع الوقت إلى نمط سلوكي وأصبحت تلبس طوال أيام الأسبوع في العمل وفي البيت.



الفصل الخامس

الاتيكيت في الإسلام (نماذج تطبيقية)





الفصل الخامس
الاتيكيت في الإسلام
"نماذج تطبيقية"

الدين الإسلامي خاتم الديانات والرسالات، ومحمد صلي الله عليه وسلم خاتم الأنبياء والرسل، وفي كتابنا الكريم القرآن، والسنة النبوية نظام حياة وبرامج عمل وسياسيات في كل المجالات والميادين وفي موضوعنا "الاتيكيت" والبروتوكول" هناك العدد من الأيات القرآنية والأحاديث النبوية، والرسالات السماوية بدون استثناء نماذج من الاتيكيت والبروتوكول لأن هذه الرسالات دعوة إلى النظام والسلوك والالتزام وحسن المعاملة:

ليس صحيحا أن قواعد السلوك نظام حديث فنقول عن الغرب أو الشرق وان كان لهم الفضل في تحديد هذه المفردات والمصطلحات وتنظيمها وتبويبها وصدق الله العظيم إذ يقول ((مَا فَرَّطْنَا فِي الكِتَابِ مِنْ شَيْءٍ)) وصدق الرسول الكريم وهو يقول "ما تركت شيئا يقربكم إلى الله عز وجل الا وأمرتكم به، وما تركت شيئا يبعدكم عن الله عز وجل إلا وتهنئتكم عنه".

- الاتيكيت فن التعامل مع الناس واحترام الذات، فن الخصال الحميدة فن التصرف المقبول والسلوك الحسن.
- أصل الاتيكيت "the ticet" أي البطاقة، أي الهوية التي تعرف بها نفسك وبها معلومات عن شخصيتك، ولاحظ ذلك لو كنت في مؤتمرا وتجمع أو احتفال فإن البطاقة المعروفة لك هي الدليل للتعارف.
- في هذه المحاضرة نعرض نماذج من الاتيكيت في الإسلام:

ومن أصول الاتيكيت في الإسلام انه إذا كان ثلاثة يجلسون سويا فلا يتناجي اثنان حيث يقول "النبي صلي الله عليه وسلم إذا كنتم ثلاثة.. فلا يتناجي اثنان ومن أصول الاتيكيت في الإسلام أن تأكل بيدك اليمني وان تأكل مما يليك..

وان تذكر اسم الله عز وجل حيث يقول الحبيب صلي الله عليه وسلم في الحديث الصحيح لابن عباس رضي الله عنهما "ياغلام سم الله..وكل بيمنك وكل مما يليك".

ومن أصول الاتيكيت الدعاء عند شرب الماء حيث كان الحبيب صلي الله عليه وسلم إذا شرب الماء يدعو الله عز وجل ويقول: الحمد الله الذي جعل هذا الماء عذبا فراتا برحمته ولم يجعله ملحا أجاجا بذنوبنا وهو على كل شيء قدير"

وعندما نتأمل في القرآن العظيم نجد أن هناك سورة في القرآن تسمي سورة مكارم الأخلاق أو سورة حسن المعاملة أو سورة الاتيكيت الإسلامي وهي سورة الحجرات"، أن هذه السورة تضمنت خمسة نداءات للمؤمنين تعلمهم العديد من القيم الايجابية وتعلمهم فن التعامل مع الناس. ولو تأملنا هذه القيم لشعنا حياة هانئة سعيدة فالنداء الأول للمؤمنين يقول فيه الله عز وجل: ((يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُقَدِّمُوا بَيْنَ يَدَيِ اللهِ وَرَسُولِهِ وَاتَّقُوا اللهَ إِنَّ اللهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ))

والنداء الثاني: ((يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ وَلَا تَجْهَرُوا لَهُ بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَنْ تَحْبَطَ أَعْمَالُكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تَشْعُرُونَ)).

أما النداء الثالث فيقول فيه الله عز وجل ((يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَإٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ))

لكن النداء الرابع يقول فيه: ((يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِنْ قَوْمٍ عَسَى أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِنْ نِسَاءٍ عَسَى أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ ..))

والنداء الخامس يقول فيه الحق عز و وجل: ((يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبْ بَعْضُكُمْ بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ ..)).

قواعد الاتيكيت من الإسلام:

التحيـة: إذا التقيـيم فابـدوا السـلام قبـل الكـلام، ومــن بـدأ الكـلام فـلا تجيبوه"حديث شريف.

المصافحة: ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان الاغفر لهما قبل أن يفترقا حديث شريف

قواعد الإسلام: يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، القليل على الكثير ويسلم الصغير على الكبير"حديث شريف"

المحادثة: الكلمة الطيبة صدقة "حديث شريف"

اللهجة: ((وَمَا أَنَا مِنَ الْمُتَكَلِّفِينَ)){ص:86} "قرآن كريم"

الزيـارة: مـن عـاد أو زار أخـا لـه في الله نـاداه منـاد بـأن طبـت وطـاب ممشـاك وتبوأت من الجنة منزلا "حديث شريف"

الضيافة: من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه "حديث شريف"

البشاشة: أن من المعروف أن تلقي أخاك بوجه طلق "حديث شريف"

الاسـتئذان: ((يَـا أَيُّهَـا الَّـذِينَ آمَنُـوا لَـا تَـدْخُلُوا بُيُوتًـا غَيْـرَ بُيُـوتِكُمْ حَتَّـى تَسْتَأْنِسُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا ..)) {النور:27} "قرآن كريم"

الهدية: تهادوا تحابوا "حديث شريف"

تقـديم الـورد: مـن عـرض عليـه ريحـان فـلا يـرده فإنـه خفيـف المحمـل طيـب الريح "حديث شريف"

التواضـع: ((وَلَـا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّـاسِ وَلَـا تَمْشِ فِـي الأَرْضِ مَرَحًـا إِنَّ اللهَ لَـا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ)) {لقمان:18} "قرآن كريم"

احترام المواعيد: أيه المنافق ثلاث، إذا حدث كذب وإذا وعد اخلف وإذا ائتمن خان "حديث شريف".

التعامل مع المريض: إذا دخلتم على المريض فنفسوا له في اجله، فإن ذلك لا يرد شيئا ويطيب نفسه "حديث شريف".

الأناقة: يا بني آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد وكلوا وأشربوا ولا تسرفوا انه لا يحب المسرفين "قرآن كريم"

الموائد: ياغلام سم الله وكل بيمينك وكل مما يليك "حديث شريف"

تم تدوين الاتكيت في الأساس لنا وقد انتقل إلى الغرب عن طريق فتح الأندلس:

- من السنة أن لا تشرب الماء مرة واحدة وهذا من قواعد الاتيكيت
- إذا فتح رجل باب السيارة لزوجته ربما نراه كبيرة، كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يجلس على الأرض ويضع يده ويطلب من زوجته ان تقف على رجله وتركب الناقة.
- وكان يطعم زوجته: "خير صدقة لقمة يضعها الرجل في فم زوجته".
- يشرب من نفس مكان شفاه عائشة على الكوب عليه الصلاة والسلام.
- هل تستخدم زامور السيارة لتنادي صديقك من منزله هل فيه اتيكيت.
- هل القرآن تكلم عن ذلك "إِنَّ الَّذِينَ يُنَادُونَكَ مِنْ وَرَاءِ الْحُجُرَاتِ أَكْثَرُهُمْ لَا يَعْقِلُونَ" {الحجرات:4}
- لا تذهب إلا بموعد حتى وإن كانت بينكما صلة قرابة.
- الاستئناس تعرف أن الطرف الآخر سيأنس بوجودك. اتصالك به قبل زيارته سيجعله مستعدا ((لَا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْنِسُوا وَتُسَلِّمُوا ...)) .

أبونا إبراهيم عليه السلام طبق الإتيكيت:

- جاءه ضيوف.. نستفيد 5 قواعد:
- "فراغ إلى أهله" طلع خفية بدون أن يحس الضيوف "لا تجعل الضيف يشعر بأنك غير جاهز".
- "عجل سمين" أقدم أفضل ما عندي للضيوف.
- "فقربه إليهم" احضر الأكل عند الضيف واجعله قريبا منه، فقربه الهاء "هو" ليس الخدم بل هو.
- مالكم لا تأكلون:

- حتى البروتوكول ليس جديدا وهذه الأمثلة.
- من محمد بن عبد الله إلى فلان "اكتبوا اسمه حسب ما يحب".
- ابو بكر الصديق رضي الله عنه كان يقدم بدور ضابط المراسم.. دار الضيفان.
- يسأل وفد المقدمة.. هل الرئيس يحب كذا فيعطي التعليمات.

اتفاقيات الأمم المتحدة:

الشخص الغير مرغوب فيه الدولة ترده بلاده:

عندما أرسل مسيلمة الكذاب كتابا إلى رسول الله عن نبوته المزعومة قال عليه الصلاة والسلام للرجلين" وما تقولان أنتما؟" فأجابا نقول كما قال؟ فقال لهما "أما والله لولا أن الرسل لا تقتل لضربت ورودهم سالمين:

- المعاملة بالمثل: العين بالعين والسن بالسن.. وإن عاقبتم فعاقبوا بمثل ما عوقبتم به.
- عدم التدخل في شؤون الغير.. في الإسلام موجود..من حسن إسلام المرء تركه ما لا يعنيه.

- الهدف من العبادات أخلاقك، الصوم يعدل سلوكك "إذا أصبح أحدكم يوما صائما فلا يرفث ولا يجهل فإن امرؤ شاتمه أو قاتله فليقل إني صائم إني صائم".
- في الحج تقبيل الحجر الأسود: عبادة ولكن إذا كنت ستزاحم الناس وتؤذيهم فيجزئك أن تشير بيدك من بعيد.

الله عز وجل مدح الرسول عليه الصلاة والسلام بأفضل الصفات:

((وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ))، والرسول عليه الصلاة والسلام يقول: "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"

كيف تتصرف في ليالي الدراسة والامتحانات: الرسول عليه السلام يقرأ في قيام الليل بصوت يؤنس اليقظان ولا يزعج النائم.

من يريد الاتيكيت الصحيح يتعلم من مدرسة محمد صلى الله عليه وسلم أخلاقه مع الأطفال: ما اخذ بسيف الحياء هو حرام بمعنى لا تحرج الآخرين بطلب شيء منهم فيعطونك إياه حياء من ولكن حقيقة لا رغبة لهم بذلك.

- كان عليه الصلاة والسلام ضحاك.
- كان الصحابة يعرفون أن رسول الله صلى الله عليه وسلم من رائحته.
- يصفون بعض العلماء: متأدب بدين الإسلام لا يعلي صوته، يتهجمون عليه فلا يرد.
- أول قاعدة من قواعد الاتكيت المصافحة.
- أول ثواني أهم في إعطاء انطباع عن شخصيتك من مصافحتك.
- لا تسلم على احد ولا تنظر في وجهه "تنظر إلى الكمبيوتر مثلا-- شخص لم يعيرك انتباه شايف عمرك"
- لا تستهين بالمصافحة فهي وسيلة معتادة للتعبير عن التحية والاحترام معا.
- اعط الأمرين معاً التعبير عن التحية والاحترام والوقوف.

- 3 هزات.
- يد مشدودة.
- لا تصافح أحدا وبيدك قلم.
- لا يجوز للرجل مد يده لمصافحة سيدة.
- يحق للسيدة إلا تقف إلا في استقبال رئيس دولة.

هذه قواعد عامة أخرى في الاتيكيت والإسلام:

- اخلع حذائك عند الدخول للمنزل أو تظف النعلين قبل الدخول.
- اصطحب معك هدية ولو بسيطة "يقول النبي"ﷺ " تهادوا تحابوا".
- يراعي غض البصر وفضول النظر فلا تنظر إلى أثاث البيت أو الصور. قال رسول الله "ﷺ" إنما جعل الاستئذان من اجل البصر".
- لا تجلس إلا في المكان الذي يحدده لك صاحب المنزل.
- إذا حدد لك مكان الجلوس فلا تتخير أفضل المقاعد أو أكبرها فمثلا. يحسن بك الجلوس على المقعد وليس على الأريكة وان تجلس في مكان لا يكشف المنزل.
- اجلس بهدوء بحيث لا يرتطم جسمك بالمقعد ولا تحاول نفض التراب من على المقعد حتى لو عليه تراب.
- لا تجلس على مسند المقعد مهما كان البيت مزدحما
- لا تهز رجلك أثناء الزيارة أو هز المقعد.
- لا تمد رجلك مسترخيا أثناء الجلوس مهما كانت درجة تعبك.
- حاول إدخال السرور على أهل البيت واطمئن على أحوالهم دون فضول.
- لا تتحدث في التليفون إلا للضرورة ملحة وإذا تحدثت فلا تطل.
- إذا قدم طعاما أو شرابا فأقبل "إذا دعي أحدكم فليجب وان كان صائما فليصل وان كان مفطرا فليطعم "يقول"ﷺ": "تَكَلَّفَ لَكَ أَخُوكَ وَصَنَعَ ، ثُمَّ تَقُولُ : إِنِّي صَائِمٌ ، كُلْ وَصُمْ يَوْمًا مَكَانَهُ"

- إذا تناولت الطعام فادع لأهل البيت: أكل طعامكم الأبرار وصلت عليكم الملائكة وافطر عندكم الصائمون.
- لا تطل الزيارة قدر الإمكان حتى إذا كان صاحب البيت يسعد بك.
- لا تذكر عيوب المنزل أو أمتعته لصاحب البيت أو لأحد خارج البيت.

وختاما:

في الإسلام اتيكيت الحياة التربوية في كل الميادين واتيكيت الحياة الاجتماعية والسياسية. واصطحاب الأطفال ومعاملة النساء والزملاء والأصدقاء والآباء والأبناء أنها قيم عظيمة لو التزمنا بها فإننا نحقق حياة كريمة يرضى عنها الله ورسوله.



الفصل السادس

الخدمـــــة
(Service)





الفصل السادس

الخدمة

(Service)

- **تعريف الخدمة وخصائصها:**

الخدمة هي الإحساس أو الشعور (جيد أو غير جيد) الذي يشعر به متلقي الخدمة (طالب لخدمة) تجاه مقدمي الخدمة.

- **مواصفات وخصائص الخدمة:**

تعتبر الخدمة سلعة غير ملموسة، حيث يغلب عليها الطابع الحسي ولا يمكن لمسها كون أنها غير مادية.

- تتميز معظم المنتجات بإمكانية تقديم عينات منها إلى العميل أما الخدمة فيصعب نقل عينة منها إلى العميل.
- تتعدد نوعيات الخدمة وتختلف بناءً على مستويات الخبرة والثقافة.
- تختلف طبيعة العاملين في مجال الخدمة، حيث أن لكل منهم بيئته المختلفة، وكل عامل يؤثر في الخدمة طبقاً للبيئة التي عاش فيها.
- ممن خصائص الخدمة أن لها صفة الاستمرارية، فعلى سبيل المثال خدمة الغرف يستمر العمل فيها أربعة وعشرين ساعة.
- الخدمة لا يمكن تخزينها، حيث أنه لم تتم خدمة العميل خدمة ممتازة أثناء وجوده في فترة معينة لا يمكن تأجيلها لفترة أخرى من خارجه.

- **المقومات الداخلية:**

كيفية المعاملة، الزي "اليونيفورم"، الديكورات، الأثاث، الأدوات ونوع الخدمة المقدمة.

- **أما المقومات الخارجية:**

فهي على سبيل المثال: الإعلانات، تجارب الأصدقاء والأسعار،...الخ.

تلعب الموارد البشرية دوراً بارزة في نجاح الخدمة بل تعتبر أحد أهم عوامل نجاح الخدمة ولا يمكن تصور أداء الخدمة على أكمل صورة بدون موارد بشرية. فإنه طريق الموارد البشرية تحقق إرضاء الضيوف وبالتالي تشعرهم بالثقة، وعندما تتوافر مقومات الخدمة الجيدة، يشعر الضيف بالثقة في المكان الذي يقدم تلك الخدمة وأنه أيضاً قد حصل على خدمة توازي ما أنفقه من مبالغ، فالضيف عندما يرتاد فندقاً من الفنادق فإنه يتوقع تلقي خدمة ايجابية فعالة فإذا ما توافقت توقعاته مع الخدمة المؤداة فإنه يشعر بالسعادة. أما إذا ما العكس فإنه لا يشعر بالسعادة ولن يتردد مرة أخرى على هذا المكان.

- **ومتطلبات الخدمة الإيجابية هي:**

الابتسامة،سرعة التصرف، استخدام اسم الضيف عند التحدث معه، الانتباه لأي طلبات خاصة، المقدرة على السيطرة على أي ضغوط اثناء العمل، هذا بالإضافة إلى الطريقة الوقوف المناسبة والسليمة أمام الضيف والتي تدل على شخصية مقدم وهي أحد أهم متطلبات الخدمة الجيدة.

- **أنواع الزبائن(العملاء):صفات كل منهم، وكيفية التعامل معهم:**

1. الزبون الواقعي: وهو الزبون العملي الذي يهتم بالنتائج المباشرة دون مماطلة أو مراوغة أو تأجيل.
2. الزبون المثالي: وهو الزبون الذي يتعارض مع ما هو قائم ويحاول فرض فلسفته بإتباعه مبدأ أو مثال ما، وهنا يجب أن يجامله للوصول إلى الواقعية بما يطلب، حتى يمكن ان بساعده في الوصول إلى ذلك.

3. الزبون الانتهازي: وهو الزبون الذي يجب الانتباه إليه جيداً لأنه يستخدم الواقعية او المثالية تبعاً لمصلحته الشخصية بما يتمتع من ذكاء يشبع فيه أنانيته حسب الموقف، وهنا ان يدرك صفات هذا الزبون ليتعامل معه بذكاء وحسب الموقف لأن هذا الزبون قد يكون تمثيلي أيضاً لاقتناص الفرص.
4. الزبون المتشكك: وهذا النوع من الزبائن يثير اعتراضات وشكوك كثيرة وهو غير لبق ولا يحسن التصرف ومتعجرف أيضاً لذلك يجب أن يتعامل معه بروية ويصغي إليه جيداً ليستوعبه وليدرك مراده بعد أن يعزز الثقة معه لأنه يفتقر إلى الثقة ليستطيع بعد ذلك أن يقيم معه حواراً ثم عليه أن يعرف أسباب الشك لديه، دون مجادلته لأن في ذلك خسارة.
5. الزبون المغرور: وهو الزبون الذي يدعي المعرفة بكل شيء
6. الزبون المتردد: يتصف هذا النوع من الزبائن بعدم القدرة على اتخاذ القرار ويفتقر إلى الثقة بالنفس، ويجد صعوبة في الاستقرار على رأي يتخذه. ثم أنه يصدّق كل ما يقوله الآخرون له،ونتيجة لتردده، نراه مضطراً إلى تأجيل أية تعليقات او أجوبة تطلب منه، رداً على سؤال، أو مشكلة مطروحة هذا النوع من الزبون لا يعرف ماذا يريد، لذلك يجب مساعدته لاختيار المنتج ومواصفات المنتج دون الضغط عليه. فمثلاً قد يشرح له فوائد هذا المنتج والميزات الكبيرة التي يتمتع بها ليسهل عليه تحديد مراده.
7. الزبون العدواني: وهو ذلك النوع الزبون الذي يرفض كل ما يقدم له من منتجات ومواصفات لهذه المنتجات ومقترحات لإقناعه بالشراء وهو يقاطع رجل البيع دائماً ويستخدم نبرة الصوت المرتفعة دائماً وقد يكون استفزازنا أيضاً، وهنا يجب رد عليه بهدوء بعد استماع إليه جيداً.
8. الزبون المتشدد والعنيد: يتسم هذا النوع من الزبائن بعدم الرغبة في مناقشة الآخرين، ويميل إلى فرض أفكاره وآرائه على الغير دون أن يتأثر بأحد حين اتخاذه للقرار ما. ولا يستمع لأحد إلا لصوته العالي. وهنا يجب أن يتجنب مواجهته ويسايره بما يطرح من آراء وأفكار ويثني عليها، وعليه ألا ينس أن

يظهر له الاحترام والإعجاب بما يمتلكه من معرفة، ثم يركز على الجانب العملي لإتمام الصفقة مع أو لإنهاء المقابلة.

9. الزبون المجادل: وهو يتمتع بحب المناقشة والمعارضة لكل ما يطرح، ويبدو عليه عدم القدرة على التحليل المنطقي لما يطرح الانخفاض درجة الذكاء لديه، علماً أنه متعصب لما يطرحه من أفكار معتقداً بصوابية ما يطرح. وهنا يجب كسبه، عن طريق الاستماع إليه باهتمام وحنكة، ثم أن يدعم أقواله ببراهين واضحة.

10. الزبون الودود: إن أكثر ما يميز هذا الزبون، هو الهدوء الذي يظهر عليه، يبدو سهل المنال. فالأسلوب الذي يتحدث به، محبب، ويمتاز بالسلاسة، والكياسة.

لذلك فإن التعامل مع هذا النوع يتميز بالود، واللطف، فهو حساس بما فيه الكفاية.

11. الزبون الفظ الخشن: قد يكون هذا الزبون، من أصعب أنواع الزبائن التي يواجه الإدارة. فلا مجال لنقاش فعالٍ معه، ولا مجال لإقناعه بصوابية موقفك، وصحة رأيك. وهو عديم الثقة بالآخرين، ويتميز بأسلوب حوارٍ عقيم، بحيث تجد الإدارة صعوبة في فهمه. وهو يتكلم بصوتٍ عالٍ، مستخدماً ألفاظاً غير لائقة، وبعيدة عن روح المقابلات البيعية، لدرجة يبدو فيها الحوار أقرب إلى مشكلة واقعية بين طرفين.

وهو يشعر بعلو مكانته بين الآخرين، ويتمسك بصغائر الأمور. ويتميز بسرعة التهكم، والتهجم على الآخرين.

لذلك على الإدارة أن يتمتع بالصبر، والقدرة على التحمل، والهدوء. لن التعامل مع هذا الزبون ينقص مستوى غضبه، ويمثل فظاظته، سيؤدي إلى خسارته، لذلك يجب أن يكون حازماً معه، حتى لا يستمر النقاش بلا فائدة.

12. الزبون الصامت: يتصف هذا النوع بالصمت، تتسم بالصعوبة البالغة، نتيجةَ عدم القدرة محادثته بالطريقة التي تجعله يتوصل إلى اتفاق معه.

ويتميز هذا النوع بالغموض،بحيث لا يمكن الحصول على أي تعليق قد يخدم الحوار معه، ولا تظهر عليه أية انطباعات، أو إشارات، توحي بالقبول أو الرفض. إلا أن ذلك لا يعني أنه موافق على كل ما يقال له. وهذا ما يجعل الأمر أكثر صعوبةً أمام الإدارة.

فإن التعامل مع هذا النوع يحتاج إلى قدرةٍ كبيرةٍ من جانب الإدارة، حتى يتمكن من تجاوز حالة الصمت، والغموض الذي يكتنفه، ولذلك يجب أن يوجه له أسئلة، يتعمد أن تكون طويلة وشاملة، بهدف جره إلى الكلام.

13. الزبون الراغب بالتحدث: هناك بعض الزبائن تحكمهم رغبة شديدة في التكلم، والاستطراد في الحديث، وان يسمعهم الآخرون، ويرغبون بالحديث، حتى لو لم يتعلق بالبيع والشراء. وهم يتمتعون بالوقت الذي يقضونه في الحديث.

ويتصف هذا النوع بحس الدعابة والمرح، تحكمه رغبة شديدة في السيطرة على الحديث، ويكثر من تبادل المواضيع، ولا يهتم بالترتيب. لإلى جانب ذلك، فهو لا يستخدم المنطق في الرد على الأخرين، ولا يكترث بلباقة التحدث معهم، لإضافة إلى رغبته في أن يشعره الآخرون بأهميته.

لذلك فإن التعامل مع هذا النوع من الزبائن على الإدارة أن يتوخى الحذر عند مناقشته، وعدم محاولة إسكاته بالقوة،وأن يمنح نفسه الوقت الكافي قبل أن يجيب على تساؤلاته، حتى لا يفسح المجال له للطعن بمواقفه،وان يحافظ على السياق الحقيقي للموضوع. وأن يستخدم عبارات الود، والتهذيب، في محاولةٍ لجذبه. وإذا لم يتوصل الإدارة إلى نتيجةٍ مقنعةٍ معه، عليه أن ينهي اللقاء، ويعتذر منه بما تفرضه آداب الحوار.

- **المتطلبات (الصفات) الواجب توافرها في موظفي خدمة الأطعمة والمشروبات**

أولاً: المظهر الصحي والمهني:

إن المظهر والانطباع الأول الذي يتركه موظفو خدمة الأطعمة والمشروبات للضيوف يعتبر انعكاساً للمقاييس الصحية والمهنية للمؤسسة الفندقية أو المطعم.

والمقصود بالمقاييس المهنية نوعية الخدمة التي سيقدمها العاملون وما يرتبط بها من مهارات شخصية والزي الموحد (Uniform)، والنظافة الشخصية هي كل ما يتعلق بتعامل الموظف مع الطعام والعمل بقرب الضيوف، وتتلخص هذه المتطلبات بما يلي[1]:

- يجب أخذ حمّام يومياً للحفاظ على جسم نظيف وللشعور بانتعاش جسدي.
- يجب استعمال مزيل للروائح دائماً، ليعطي الشعور بأن القائم بالخدمة نظيف وصحي.
- يجب أن تكون العطور المستعملة أو روائح ما بعد الحلاقة غير نفّاذة لأن العطور النفّاذة تسبب إزعاجاً للضيوف.
- التمتع بالراحة المطلوبة والمتمثلة على حصول موظفي خدمة الأطعمة والمشروبات على نوم كاف وتناول طعام كاف وصحي والقيام بتمارين رياضية بصورة لأن ذلك يعطي الحيوية للجسم ويبقيه بحالة صحية ممتازة مما يمكنه من تحمل الإجهاد والضغط في العمل، والذي تتميز به صناعتنا عن بقية الصناعات.
- منح اهتمام خاص لليدين، حيث يتوجب أن تكون دائماً نظيفتين وخاليتين من صبغة النيكوتين (للمدخنين) وبأظافر من قبل العنصر النسوي.
- يجب أن يكون الذكور من العاملين في خدمة الأطعمة والمشروبات حليقي الوجه دائماً وأن يكون الشارب مشذب جيداً.

(1) علاء يوسف كنه، الموارد البشرية في المطاعم، دار وائل للنشر، الأردن، عمان، 2004، ص59 وما بعد.

- على العنصر النسوي عدم المبالغة في وضع مستحضرات التجميل، لأن ذلك له مردود سيئ على المطعم أو المؤسسة الفندقية.
- يفضّل عدم ارتداء الحلي والمجوهرات بشكل مفرط، باستثناء ارتداء أقراط بسيطة الشكل في الآذان.
- أن تكون البدلة الخاصة بموظف خدمة الأطعمة والمشروبات من الزي الموحد المخصص مكوية وأنيقة وأن تكون أزرارها كاملة، لأنها تعطي صورة جيدة للمرافق.
- يجب أن يكون الشعر لكلا الجنسين وفي كل الأوقات قصيراً ونظيفاً ومرتباً بشكل جيد وإذا كان هناك شعر طويل (للعاملات من الكادر النسوي) فيجب ربطه إلى الأعلى أو الخلف.
- يجب أن تكون أحذية العاملين مريحة ونظيفة وبتصميم بسيط، كما يجب تجنب ارتداء الأحذية ذات الكعب العالي لراحة وسلامة القدم، كما يجب أن تكون دائماً ملمعة بشكل جيد.
- يجب غسل الأسنان وتفريشها مرتين في اليوم على الأقل لتبدو نظيفة، إضافة لكي يكون التنفس صحياً.
- يجب تغطية الجروح والحروق إن وجدت بضماد مناسب.
- يتوجب غسل اليدين مباشرة بعد استعمال المرافق الصحية أو التدخين أو لمس فضلات وبقايا الأطعمة، واستعمال الماء الحار والصابون دائماً عند غسلهما.
- تجنب التصرفات التي قد تسيء للعاملين وإلى مظهر الخدمة مثل وضع أصابع اليد في الفم أو تحريك شعر الرأس باليد أو حك الوجه واليدين أمام الضيوف أو العطس أو السعال قرب طاولة الضيف أو قرب الطعام أو حتى عند تحضيره أو تقديمه.
- يجب أن يكون وقوف القائم بالخدمة بشكل صحيح والمشي بقامة منتصبة لإعطاء انطباع جيد للضيف.

ثانياً: المعرفة بالأطعمة والمشروبات:

يجب أن يكون لدى العاملين القائمين بالخدمة معرفة كاملة بكل فقرات الأطعمة والمشروبات لكي يتمكنوا من إبداء النصيحة وتقديم المقترحات إلى الضيوف والزبائن. إضافة إلى ذلك أن يكون لديهم الإلمام الكافي والمعرفة بكيفية خدمة كل نوع من أنواع الطعام، وما هي ملحقاته، وما هي المعدات التشغيلية الصحيحة لكل فقرة من فقرات الطعام وكذلك معرفة كل صحن والزينة المرفقة له. إضافة إلى كيفية تقديم كافة أنواع المشروبات والأقداح الملائمة لكل نوع وكيفية خدمة كل نوع.

ثالثاً: الدقة بالمواعيد:Punctuality

إن احترام المواعيد وأوقات الدوام أمر مهم للغاية، فعلى سبيل المثال تأخر العاملين عن أوقات الدوام الرسمي بصورة مستمرة يدلل على قلة الاهتمام بالعمل وانعدام الاحترام للإدارة. كما أن صناعتنا تتميز بأن هناك وجبات في العمل (Shifts) والغرض من ذلك هو استمرارية الخدمة، حيث تعمل بعض مرافق الأطعمة على مدار الساعة أي لمدة (24) ساعة في اليوم كما هو الحال في خدمة الغرف (Room Services) التي يستوجب وجودها في الفنادق، كخدمة مكملة للخدمات المقدمة للضيوف، كما أن هناك بعض المطاعم التي تفتح أبوابها لغاية منتصف الليل أي ما معناه أن تكمل كل وجبة عمل الوجبة التي سبقتها، وهكذا ...لأن تأخير في ذلك إرباكاً في العمل.

رابعاً: المعلومات المحلية Local Knowledge

لصالح الضيوف والإدارة يجب أن يكون للعاملين بعض المعلومات والمعرفة بالمنطقة المحيطة التي يعملون فيها ليتمكنوا من إعلام الضيوف عن الأنواع المختلفة من أماكن التسلية (Entertainments) المتوفرة أو عن أي استفسار آخر قد يواجهونه أثناء عملهم، بخصوص وسائل النقل الموجودة أو الأماكن والمواقع التي تستحق الاهتمام والزيارة وإلى غير ذلك.

خامساً: الصفات الشخصية Personality

على العاملين في خدمة الأطعمة والمشروبات أن يتصفوا بالمقومات الشخصية التي تساعدهم ليكونوا رجال بيع جيدين إضافة إلى ذلك سوف يساعد الإدارة وسوف يقلل من الإشكالات التي من الممكن حدوثها أثناء العمل، وإن كلمة (Personality) تجمع عدة صفات مهمة، وكل صفة تبدأ من أحرفها، وكما هو موضح أدناه:

- P: (Pleasantness): وتعني الخلق الجيد والبشاشة في العمل والابتسامة للضيف.
- E: (Eagerness): وتعني حب الناس والرغبة في خدمتهم.
- R: (Respect): وتعني إن احترام الضيوف والمجاملة لا تكلف شيئاً.
- S: (Sense Of Responsibility): وتعني أهمية الإدراك والشعور بالمسؤولية.
- O: (Orderly Mind): وتعني العقل المنظم ضروري لدقة العمل ورفع كفاءة الأداء.
- N: (Neatness): وتعني الثقة بالنفس والفخر بأداء العمل الجيد.
- A: (Accuracy): وتعني الدقة في العمل وأن ما تقوم به مهم.
- L: (Loyalty): وتعني وجوب الإخلاص للإدارة وللزملاء في العمل في آن واحد.
- I: (Intelligence): وتعني استخدام المنطق السليم أثناء العمل.
- T: (Tact): وتعني اللياقة وقول الشيء المناسب وعمله في الوقت المناسب.
- Y: (Yearning to be a good receptionist): وتعني استقبال الضيوف بترحاب والرغبة في خدمتهم.

سادساً: الموقف من الضيوف والزبائن Attitude to guests & customers

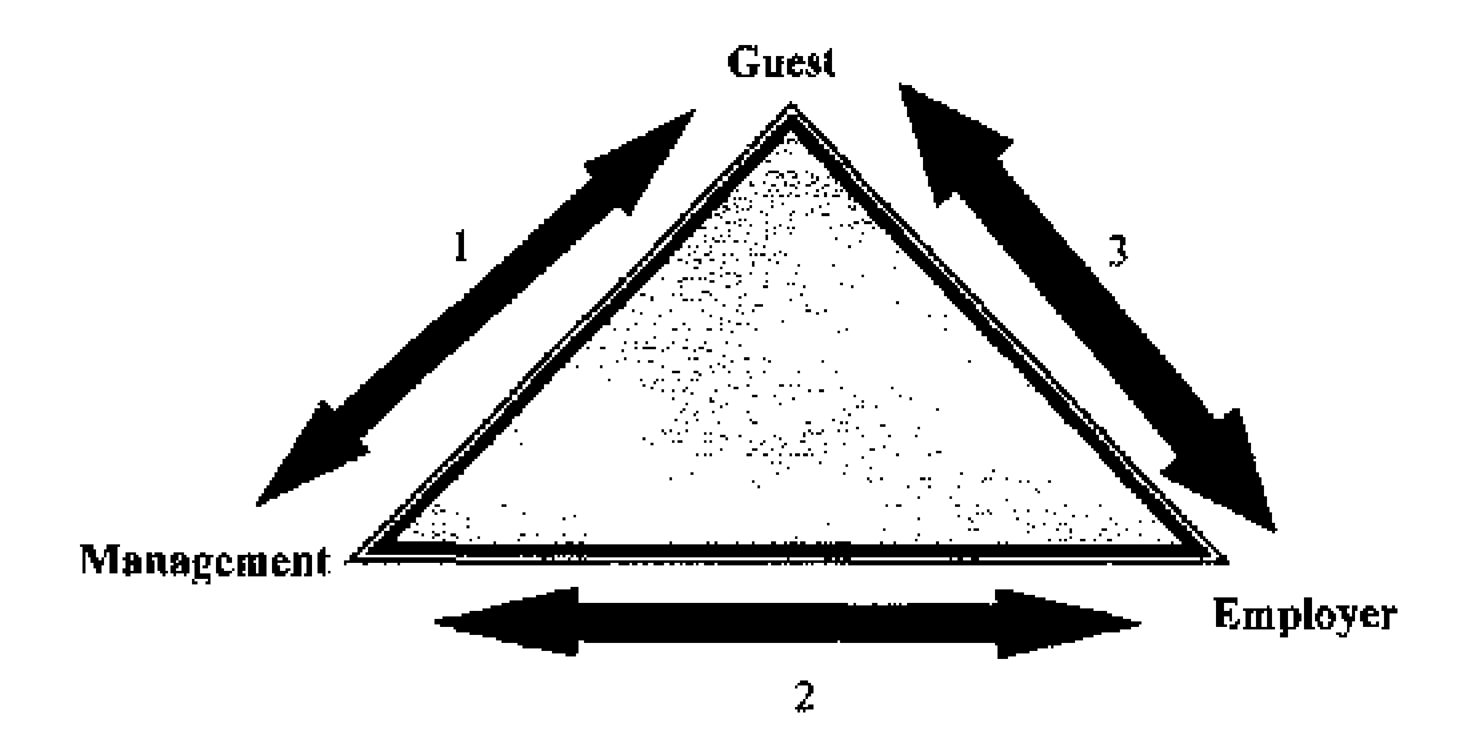
إن التعامل الصحيح مع الضيوف والزبائن مهم جداً، بشرط أن يكون العاملون بعيدين عن المذلة. وكذلك المشاركة في تلبية حاجاتهم ورغباتهم، مع مراعاة معاملة كل الضيوف والزبائن بنفس القدر من الأهمية والاحترام. مع تجنب تجاوز حدود الخدمة والوظيفة مثل المجاملة المفرطة للضيف أو الدخول في تفاصيل خاصة لا علاقة لها بالعمل، كما يتوجب عودة العاملين إلى من هم أعلى منهم وظيفياً في المطعم أو المؤسسة في حالة وجود مشكلة أو شكوى ما.

سابعا: الذاكرة Memory

إن الذاكرة الجيدة للعاملين في خدمة الأطعمة والمشروبات تفيدهم في عملهم بعدة أمور. خاصة إذا عرفوا ماذا يحب الضيوف والزبائن وماذا يكرهون، فعلى سبيل المثال أين يفضل الجلوس ضيف ما، وما هو المفضل، أي نوع من المشروبات يفضل مع طعامه، وإلى غير ذلك، حيث إن تذكير الضيوف بذلك أو شروع العامل بخدمة الضيف ومعرفة طلباته مسبقاً يعطي إحساساً بالفخر والشعور بالارتياح لدى الضيف، حيث يشعر بأنه موضع اعتزاز وأنه من الضيوف الذين لديهم مكانة ومنزلة خاصة لدى إدارة الفندق أو المطعم.

ثامناً: الأمانة Honesty

إن الأمانة والثقة في العمل تخلق فريق عمل ناجح، حيث يتوجب أن تكون هناك ثقة وتعامل سليم بين العاملين والضيوف والإدارة، حيث إن هذه الثقة تشجع على رفع الكفاءة في العمل وإعطاء سمعة للمرفق من جهة وزيادة الربحية من جهة ثانية. فالعلاقة بين هذه الأطراف الثلاثة كما هو موضح في الشكل رقم (1).



شكل رقم (1)

يوضح العلاقة التبادلية بين الضيف والعامل والإدارة

حيث تسعى الإدارات الفندقية والمطاعم دائماً إلى إقناع ضيوفها وزبائنها بالخدمات التي تقدمها وعلاقتها بالسعر، وبالتالي تحاول أن تجعل الضيوف والزبائن يعاودون الكرة فيزورون مطاعمهم مرة أخرى مفضلين خدمات هذا المطعم عن غيره من المطاعم لقاء ما حصلوا عليه من قناعة بالخدمات التي قدمت لهم، محققة الإدارة بذلك السمعة الجيدة، ومن ثم زيادة ربحيتها. وهذه الخدمات هي محصلة لجهد مبذول من قبل عمال الخدمة في المطعم أو الفندق، إضافة إلى أن الأجر الذي يستحقه العامل هو محفز له من قبل الإدارة. فكلما كانت الثقة متبادلة بين العاملين والإدارة كانت الخدمات التي يقومونها جيدة وتتلاءم مع سياسة إدارة المرفق ومتطلباتها.

لذلك نرى أن العاملين في هذه الصناعة لديهم من المميزات والحوافز التي تنفرد عن بقية الصناعات الأخرى. ومن أهمها توفير الزي الموحد (Uniform) وكذلك وجبات الطعام المقررة لهم وحسب سياسة ولوائح الفندق أو المرافق والتي تسمى (Employees Meals)، كما يجب التنويه إلى أن الإدارات الفندقية والمطاعم الناجحة تحرص على تقديم هذه المزايا في سبيل كسب الخبرات الجيدة

والكفؤة والتمسك بالأيدي العاملة الماهرة التي تتطلبها هذه الصناعة، إضافة إلى مميزات أخرى تتفاوت من سلسلة فندقية ومطعم إلى آخر.

والعلاقة التبادلية الثالثة هي علاقة الضيف بالعامل، إذ كلما كانت خدمة العامل للضيف جيدة ومميزة فإن ذلك سيشعره بنوع من الفخر والراحة النفسية له ولعائلته كلما ابتهج الضيف وكوّن فكرة جيدة ومميزة عن المطعم أو المرفق وعامليه، وبالتالي يكون العامل قد كسب الضيف كزبون دائم للمطعم. إضافة إلى أن الضيف بعد الانتهاء من خدمته ربما سيكافئ العامل بأجور إضافية على مبدأ (البقشيش) أو ما يطلق عليه (Tips) والذي يعتبر مشروعاً للعامل كجزء من قيامه بالخدمة على الوجه الأكمل.

كما يجب أن نتذكر المقولات المهمة في هذه الصناعة أثناء العمل مثل:

"The Customer is Always Right"

"Customer is Boss"

تاسعاً: السلوك Conduct

يجب أن يكون سلوك العاملين خالياً من الأخطاء قدر الإمكان وفي كل الأوقات، وخاصة أمام الضيوف والزبائن ويجب إتباع تعليمات وقوانين إدارة المطعم أو الفندق لأن السلوك الخاطئ يسيء إلى سمعة المرفق ويشوه صورة العاملين والإدارة معاً، ومثال على تلك الخدمة السيئة، إضافة مبالغ غير واقعية إلى قائمة حساب الضيف، أو عدم الاهتمام بالضيوف وتجاهل طلباتهم، أو عدم ارتداء الزي الموحد، أو مضغ العلكة أثناء الخدمة وإلى غير ذلك. حيث يتوجب تجنب هذه التصرفات وكذلك احترام الكادر المهني الأقدم من العاملين في المطعم أو المؤسسة والتعلم منهم دائماً خدمة للمرفق.

عاشراً: القدرة البيعية Sales Ability

إن العـاملين في خدمـة الأطعمـة والمشروبات هـم دائمـاً في الواجهـة ويعكسـون صورة المطعم، حيث إنهـم رجـال بيـع ويتوجـب علـيهم المعرفـة الكاملـة بكـل مفـردات قائمـة الطعـام وطـرق خـدمتها والطـرق المثلى لإقنـاع الضـيوف بمـا هـو متـوفر مـن الأطعمـة والمشـروبات يوميـاً والإطـلاع علـى قـوائم الطعـام الدوريـة لغـرض تحقيـق الفائدة القصوى للمطعم وللعامل من خلال زيادة المبيعات.

احد عشر: الإخلاص Loyalty

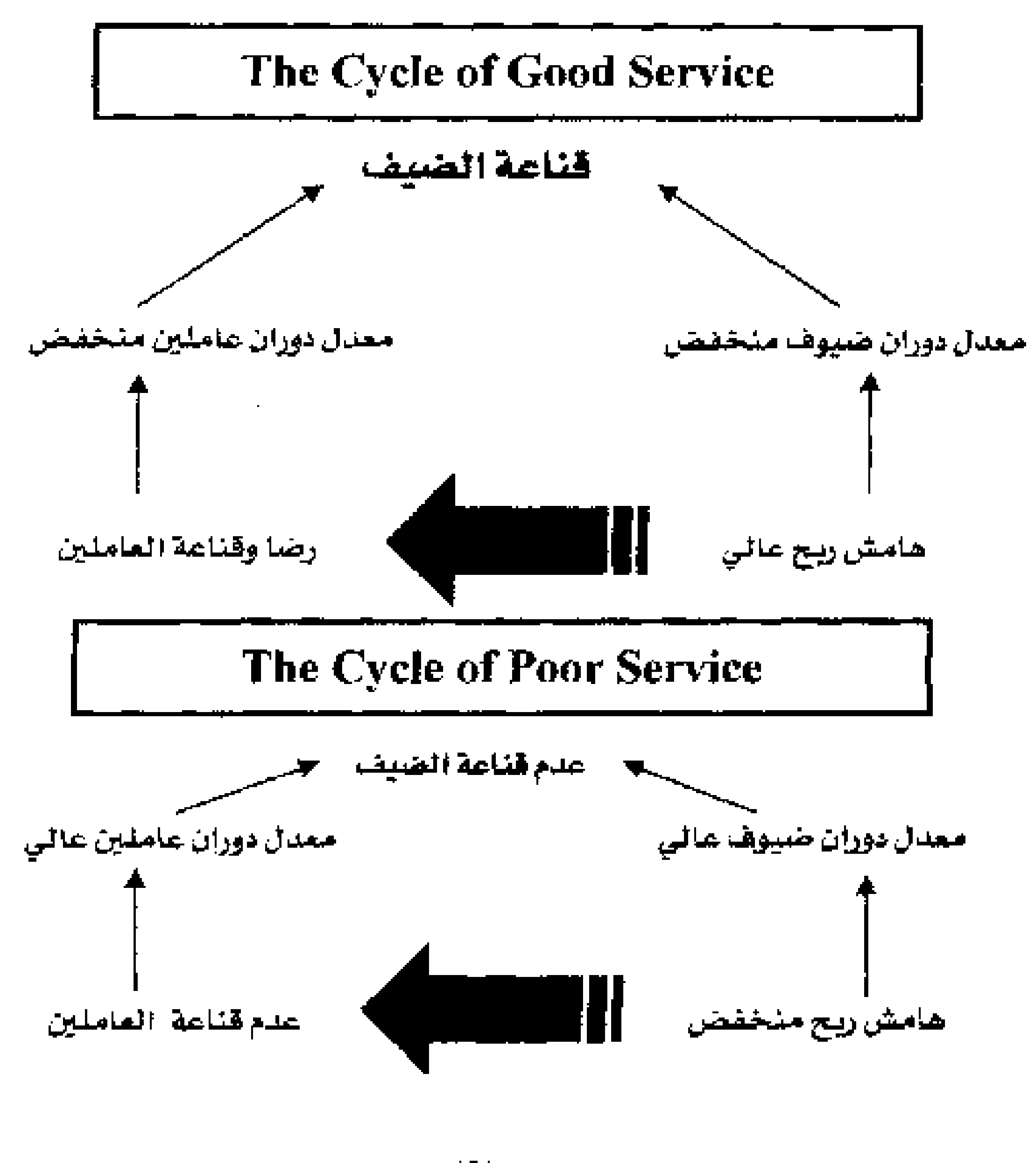
الإخلاص هو شيء مهم في هذه الصناعة وعلى العاملين أن يكونوا مخلصين للإدارة وللمؤسسة التي يعملون فيها، حيث يتطلب أن يظهـروا كـل الـولاء لهـا وأن يحافظوا علـى سير العمل والتجهيزات والمعدات وأن يبلغوا الإدارة بكل المعوقـات الـتي تواجههم أثناء العمل.

ثاني عشر: رضا وقناعة الضيف Customer Satisfaction

يجـب علـى العـاملين في خدمـة الأطعمـة والمشـروبات أن يلبـوا كـل حاجـات ومتطلبات الضيوف والزبائن وصولاً إلى إشباعها وحصولهم بعـد ذلـك علـى القناعـة والرضا، ويتأتى هذا من معرفة متطلباتهم مقدماً، فإذا كـان الضـيوف مرتـاحين مـن الخدمة المقدمة لهم ومن جو المطعم الدافئ والحميم ومـن فريـق العمـل، عـاودوا مـرة أخـرى إلى المطعـم، وعلـى عـاملي خدمـة الأطعمـة أيضـاً المشـاركة مـع الضـيوف في تحديد رغباتهم من الطعام.

كمـا للقناعـة دوراً مهمـاً للعـاملين وللضـيوف، حيـث يمكـن الحصـول عليهـا من الخدمـة الجيـدة المقدمـة للضـيوف، حيـث كلمـا كانـت قنـاعتهم جيـدة كلمـا عاودوا الزيارة مرة أخرى أو لعدة مرات، وأحيانـاً لا يتنـازلون عن خدمـات المطعم ببـديل آخر، ومـن جهـة ثانيـة يكونـون سـفراء لـه مـن خـلال إعطـاء السـمعة الجيـدة للمطعـم

ولخدماته. وأن تكرار الزيارة بحد ذاته أمراً مهم للمطعم ولإدارته من خلال زيادة هامش الربح المتأتي من زيادة المبيعات، وهذا ما تبغيه إدارة المطعم كأحد أهدافها كون المطعم مؤسسة تجارية خدمية، ومن ثم تحقيق المنفعة للعاملين من خلال زيادة الأجور أو منحهم نسبة أو مكافآت أو زيادة الامتيازات الممنوحة لهم من قبل الإدارة، أي تتحقق قناعة العاملين بالإدارة، ومن ثم انخفاض معدل دورانهم والذي يعتبر أهم الموارد البشرية في المطعم والاحتفاظ بالعاملين لأطول فترة ممكنة. والشكل رقم (2) يوضح الخدمة الجيدة والخدمة الضعيفة وأثرها على قناعة كل من الضيوف والعاملين.



شكل رقم (2)

يوضح دورة الخدمة الجيدة والخدمة الضعيفة وعلاقتها برضا الضيف

ثالث عشر: اللغة Language

تعدّ اللغة أحد الأركان والدعائم الرئيسية لنجاح فريق خدمة الأطعمة والمشروبات، حيث من المتطلبات المهمة أن تكون لدى العاملين في الخدمة لغة أجنبية إضافية إلى جانب اللغة الأم، لتسهل من أمره في كيفية التعامل مع الضيوف الذين هم من جنسيات متنوعة، ناهيك عن أهميتها من حيث وجود فقرات كثيرة من الأطعمة والمشروبات في قوائم الطعام والتي تعتبر أصنافاً متداولة عالمياً، ولا يجوز بأي حال من الأحوال تحريفها أو تعريبها أو ترجمتها.

رابع عشر: الشكاوي Complaints

على كادر خدمة الأطعمة والمشروبات أن يكونوا ليقين ويظهرون الكياسة والمجاملة والروحية الطيبة في العمل وإلا يظهروا أي استياء في العمل مهما كانت الأمور صعبة ومعقدة، حيث لا يجوز الجدال مع الضيف أو الزبون أبداً وأن صادفهم أي إشكال أو موقف معين وتعذر التعامل معه فيتوجب إحالة المشكلة فوراً إلى من هو أقدم في فريق العمل كان يكون (الكابتن) أو (مساعد مدير المطعم) أو (مدير المطعم) نفسه ليتدخل ويتمكن من تهدئة الأمور وتصحيح الخطأ إن وجد بسبب خبرته الواسعة، حيث إن فقدان الوقت في التعامل مع الشكاوي يجعل الأمور تزداد تعقيداً.

فعلى سبيل المثال عند حدوث حادث معين أثناء خدمة الضيف يجب أن يكون التعامل بمعرفة وكفاءة عالية ولا يتوجب عمل فوضى أكثر من اللازم للضيوف الآخرين، حيث إن العمل السريع يلطف مزاج الضيف الغاضب ويضمن عودة الضيف مرة أخرى للمطعم أو المؤسسة. وتعمد بعض المطاعم والمؤسسات الفندقية أسلوب معين في مثل هذه الأمور وهو كتابة مثل هذه الحوادث في تقارير خاصة، ويوقع عليها الأشخاص المتورطين بذلك.





الفصل السابع

أساليب خدمة العملاء



الفصل السابع

أساليب خدمة العملاء

تتعدد طرق الخدمة بالمطاعم في منظمات الضيافة، ويمكن العرف على أبرزها وهي:

1. الخدمة على الطريقة الفرنسية.
2. الخدمة على الطريقة الانكليزية.
3. الخدمة على الطريقة الروسية.
4. الخدمة على الطريقة الأمريكية.
5. خدمة البوفيهات Help your self.
6. خدمة الغرف.
7. خدمة الحفلات.
8. قوائم الطعام.
9. قوائم الإفطار.

أولاً: الخدمة على الطريقة الفرنسية:

- استقبال الضيوف عن طريق مدير المطعم أو المستقبلة وقيادته إلى المنضدة.
- يقترب مسؤول الخدمة ويقدم قائمة الطعام للضيوف.
- أخذ طلبات الضيوف.
- إحضار الخبز والزبد (مسؤول آخر).
- إعطاء الطلبات للمضيف.
- إحضار الجريدون ويتم وضعه بجانب منضدة الضيف وعليها الرشوة وذلك حتى تصبح المأكولات ساخنة.
- إحضار المأكولات من المطبخ وبعد ذلك تبدأ مهام مسؤول الخدمة.

1. تجهيز المأكولات على الجريدون، وعلى سبيل المثال التقطيع وإخلاء العظام أو عمل بعض أنواع الصلص.
2. يتم وضع المأكولات في الطبق ثم يقوم زميله بتقديم الطبق للمضيف من الناحية اليمنى باليد اليمنى.

- يقدم الخبز والزبد من الناحية اليمنى وكذلك السلاطات.
- أما بالنسبة للشوربة فيختلف الأمر حيث يتم إحضار البولة الفضية وتوضع على الرشوة للاحتفاظ بحرارتها.
- يتم غرف الشوربة من بولة الشوربة إلى طبق الشوربة وتحته طبق اندرليه.
- تتم أيضاً أعمال الطهي المشتعلة (الفلامبية) والسلاطات أيضاً أمام العميل. ويقوم مساعد مسؤول الخدمة بتقديمها للضيف.
- يرفع مساعد مسؤول الخدمة الأطباق المستعملة.
- يقدم بولة غسيل الأصابع مع الحمام والاستاكوزا والفواكه.
- إن الأطعمة أمام الضيف تعتبر من الخدمة الفرنسية التي تهدف إلى زيادة المبيعات.

ثانياً: الخدمة على الطريقة الإنكليزية:

هذا النوع من الخدمة سمي Host Service وهو يعتمد على خدمة الضيف الداعي (صاحب الدعوة).

- استقبال الضيف بنفس خطوات الخدمة الفرنسية.
- يقوم مسؤول الخدمة بأخذ الطلبات بنفس خطوات الخدمة الفرنسية.
- يقوم مسؤولي الخدمة بإحضار السرافيس الفضية بها الأطعمة على الجريدون.
- يحضر مسؤول الخدمة الأطباق فارغة.
- يتم عرض السرفيس به الطعام أمام الضيف مزوداً بالغرف.

- يبدأ الداعي (صاحب الدعوة) بتقطيع الأطعمة ووضعها في الأطباق.
- يقف مسؤول الخدمة على يمين الداعي ليقدم بنفسه الطعام للمدعوين مبتدأ بالسيدات ومنتهياً بالداعي.

ثالثاً: الخدمة على الطريقة الروسية:

- وضع الأدوات في الخدمة الروسية مثل الخدمة الفرنسية.
- يقوم مسؤول الخدمة بإحضار الأطعمة من المطبخ ووضعها على الصينية، ثم بعد ذلك يضع الصينية على دولاب حفظ الأدوات على أن تكون (قطع كاملة) ويتم عرض السرفيس الخاص بالطعام على الضيف والأطباق فارغة.
- يتم رفع السرفيس من أمام الضيف.
- يتقدم مسؤول الخدمة من جهة اليسار ويقوم بنفسه بتقديم الطعام للمدعوين منتهياً بالداعي مع مراعاة الآتي:
- أن يكون التقسيم بنسب متساوية تقريباً.
- وضع السرفيس على اليد اليسرى وعن طريق الشوكة والسكينة يتم نقل الأطعمة في طبق الضيوف بعد تقطيع جميع الأطعمة التي كانت كاملة بعد أن يراها الضيوف.
- ويتم تقديم الأطعمة باليد اليمنى.

رابعاً: الخدمة على الطريقة الأمريكية:

هذا النوع من الخدمة عُرف حديثاً منذ سنوات وهو يعتمد على تجهيز الطبق داخل المطبخ.

- يتم استقبال الضيوف عن طريق مدير المطعم أو المستقبلة بالابتسامة والتحية ثم يسأل عن الحجز مع مراعاة أن يكون العدد المناسب في المكان المناسب.

يقترب مسؤل الخدمة ويقدم قائمة الطعام للضيوف مع التحية والابتسامة يتم عدل كأس الماء باليد اليمنى من الناحية اليمنى.

- أخذ طلبات الكوكتيل.
- أثناء قراءة الضيف للقائمة يتم إحضار الكوكتيل.
- يقدم الكوكتيل للضيف من الناحية اليمنى باليد اليمنى.
- يجب أخذ الطلب شامل الوجبة الأساسية.
- تقديم الخبز والزبد.
- إرسال الطلبات إلى المطبخ (إما عن طريق الميكوز او الكابتن أوردر) بتوجيه مسؤول الخدمة إلى الشيف ويعطي له الأوردر.
- يعطي الوقت الكافي لمسؤول المطبخ حتى يتثنى له تجهيز الطلب بدرجة الطهي المطلوبة.
- تغيير الأدوات وتجهيزها حسب الطلبات.
- إحضار فواتح الشهية والشوربة من المطبخ ووضعها على صينية المأكولات.
- رفع أطباق فواتح الشهية والشوربة.
- يقدم الطبق الرئيسي من ناحية اليسار باليد اليسرى. وأحياناً يقدم من الناحية اليمنى باليد اليمنى. وذلك يتوقف على سياسة الفندق.
- تقديم الماء من الناحية اليمنى.
- رفع الأدوات المستعملة للطبق الرئيسي باليد اليمنى من الناحية اليمنى.
- تقديم قائمة الحلوى.
- أخذ طلبات الحلوى.
- إحضار أطباق الحلوى على صينية المأكولات.
- تقديم طلبات الحلوى من اليسار باليد اليسرى، وأحياناً تقدم من الناحية اليمنى باليد اليمنى.
- أخذ طلبات الشاي والقهوة.
- إحضار الشاي والقهوة وتقدم من الناحية اليمنى.

- تقدم الفاتورة من الناحية اليسرى مع مراعاة قربها من جانب الضيف.

فيما يلي جدول يوضح أنواع الخدمة ومميزات وعيوب كل نوع:

نوع الخدمة	المميزات	العيوب
الخدمة الروسية	1. إثارة الضيوف بوجود الطعام على السرافيس 2. الأطعمة الفائضة يمكن رجوعها للمطبخ مما يؤدي إلى التوفير. 3. شيقة. 4. سريعة. 5. قلة العمال وقلة تكاليفها. 6. عدم حدوث مشاكل من ناحية الكميات حيث يقوم الداعي بنفسه بالتقسيم على المدعوين. 7. الطعام يقدم ساخناً.	- تكاليف عالية وذلك لأن السرافيس الفضية ثمنها غالي.
الخدمة الفرنسية	- تقديم الأطعمة من السرفيس يثير الانتباه والشهية. - إعطاء الفرصة للضيف لأخذ الكميات التي يفضلها. - الطعام المتبقي يمكن رجوعه والاستفادة به في المطبخ. - إعطاء الأهمية والاهتمام للضيف.	- تحتاج إلى تكاليف عالية. - ارتفاع تكاليف التجهيزات والأدوات. - الضيوف الذين يتم تقديم الطعام لهم أولاً، يتمعون بترتيب وتنسيق الأطعمة عن

نوع الخدمة	المميزات	العيوب
	- سهولة الخدمة وسرعتها. - عدد العاملين قليل	الضيوف الذين يتم تقديم الطعام لهم مؤخراً.
الخدمة الإنجليزية	- إعطاء جو عائلي. - سهلة الأداء وسريعة	- تعتمد على صاحب الدعوة وطريقة في التقديم فإذا لبى رغبات الضيوف فلا يوجد عيوب، أما إذا لم يلبي رغباتهم فتظهر العيوب.
الخدمة الأمريكية	- لا تتطلب عدداً من العمال على قدر كبير من الخبرة. - سرعة الأداء والبساطة. - الاقتصاد في الاستهلاك. - الطبق جاهز في المطبخ. - قلة عدد العاملين. - عدم المبالغة في الأدوات.	- يجب أن يتم تقديم الأطباق بسرعة وذلك لأن أي تاخير في تقديمها سوف يؤدي إلى أنها لا تقدم ساخنة.

خامساً: خدمة البوفيهات:

حيث يخدم الضيف نفسه وتوضع أصناف الأطعمة على البوفيه طبقاً لترتيبها مع وضع أدوات الغرف والأطباق الفارغة ليقوم الضيف بخدمة نفسه طبقاً للأصناف والكمية التي يرغبها.

وتوفر هذه النوعية من عدد العاملين ووقت الخدمة وإرضاء الضيف حيث تعدد الأصناف وتنوعها.

سادساً: خدمة الغرف:Room Service

تلجأ جميع الفنادق إلى نظام خدمة الضيف في غرفته لإشعاره بأنه في منزله ولإعطائه الحرية تناول طعامه وشرابه في غرفته فالبعض يشعر بالخجل عند تناول طعامه أمام الآخرين في الأماكن العامة وانتشرت في الآونة الأخيرة خدمة توصيل الطلبات للمنازل من المطاعم المختلفة حيث تتلقى الطلبات تلفونياً ويتم إعدادها لتصل إلى العميل بمنزله في وقت مناسب نظير إضافة نسبية قليلة إلى فاتورة الحساب.

ويوجد في الفنادق الكبرى في كل دور أوفيس لخدمة الغرف يتوسط الغرف بالدور نفسه.

أما في الفنادق الصغرى فيوجد بها أوفيس مركزي يتوسط أدوار الفندق أو يوجد بجوار المطعم الرئيسي لخدمة غرف الفندق.

تنظيم أوفيس خدمة الغرف:

هو عبارة عن غرفة كبيرة المساحة بالفنادق الكبرى مجهزة و بها ما يلي:

1. بوتاجاز وفرن لتصنيع بعض المشروبات والمأكولات الخفيفة ووجبة الإفطار.
2. أواني بسيطة للطهي والغرف وطباخ مسؤول بكل دورية أو ثنان.
3. دواليب لحفظ المعدات الصينية والزجاجية والفضية.
4. صواني خدمة وفوط لفرش الصواني.
5. مفارش وفوط سفرة.
6. ثلاجة للمشروبات.
7. ماكينة لتصنيع الثلج المجروش والمكعبات.
8. كولدير للمياه الباردة.
9. قوائم الطعام.
10. مكتب يجلس عليه كابتن لأخذ الطلبات عن طريق التليفون يسمى Order Taker يتوفر لديه دفاتر كتابة الطلبات وفواتير الحساب ودفاتر لتسجيل الطلبات ورقم الغرفة واسم الويتر ووقت وتنفيذ الطلب.
11. ترولي لتوصيل الطلبات للغرف.
12. وجود عدد /2/ مصعد داخل الأوفيس أحدهما للمأكولات الجاهزة والوجبات الكاملة التي تصل من المطبخ الرئيسي لتوفير الوقت والجهد والثاني يوضع به الأدوات المستخدمة لتصل إلى الاستيوارد لغسلها وتنظيفها وتلميعها.
13. حوض غسيل ستانليستيل به ماء باردة وساخنة.
14. كما يوجد في الفنا دق الكبرى ماكينات تصنيع المشروبات الساخنة والباردة.

نظم الخدمة:

1. تلقي الطلبات والرد على الضيف.
2. مراجعة الطلبات وتنفيذ الخدمة.

3. تقسيم الأعمال على العاملين بخدمة الغرف.

أولاً: تلقي الطلبات والرد على الضيف:

يتبع الأسلوب التالي:

1. الرد بالسرعة على التليفون قبل الرنين الثالث أو استئذان في حالة الرد على ضيف آخر.
2. توجيه التحية والتحدث بطريقة واضحة فيها سعادة وسرور.
3. يستخدم اسم الضيف في حالة الرد بقدر الإمكان.
4. التأكد من رقم الغرفة إذا كانت غير مسجلة في جهاز التليفون.
5. كتابة الطلبات دون تغيير مع تكرارها على سمع الضيف للتأكد من صحتها حتى لا يحث مشاكل عند توصيلها في حالة عدم مطابقتها للطلب.
6. سؤال الضيف عن بعض الطلبات كنوع التسويه في حالة اللحوم المشوية وعدد الدقائق في حالة البيض المسلوق مثلاً أو البيض المقلي معتدل أو على الوجهين Turnover.
7. الدقة في تسجيل البيانات في دفتر التشغيل.
8. مراقبة الأسعار ومراجعتها على الفواتير وإرسال الفواتير مباشرة إلى صراف المكاتب الأمامية.

ثانياً: مراجعة الطلبات وتنفيذ الخدمة:

في بداية كل وردية لا بد من إعداد عدد مناسب لصواني الخدمة طبقاً لنسب الأشغال بالغرف والمتوقع من الطلبات، مما يساعد على إنجاز الأعمال في وقت أسرع، ويجب إتباع ما يلي:

1. المحافظة على المأكولات الساخنة وتغطيتها بالأغطية الخاصة بها وكذلك المأكولات الباردة.

2. مراجعة الأدوات اللازمة لتناول المأكولات والمشروبات.
3. عدم نسيان بعض المكملات للطلبيات كالملح والفلفل والكتشب والمسطردة (أدوات الإنتاج) وكذلك الخلة والفوط والأكواب والكاسات والمياه.......الخ.
4. مراعاة الطلبات عند استلامها من المطبخ وتجهيزه داخل الأوفيس.
5. تنفيذ أوامر الإفطار المسلمة من الاستعلامات أو المعلقة على أبواب الغرف طبقاً للمدون بها من طلبات ووقت تنفيذها.
6. الذهاب للغرف بعد التجهيز والدق على الباب مع قول خدمة الغرف Room Service وينتظر السماح بالدخول أو ترك الطلبات على الباب ليقوم الضيف بإدخالها بنفسه.
7. سؤال الضيف عن أي خدمة أخرى مع تقديم فاتورة الحساب ليقوم الضيف بالتوقيع عليها ووضع رقم الغرفة.

وهناك بعض الطلبات التي توضع بالغرف عن طريق خدمة الغرف دون طلب الضيف لها مثل سلة الفواكه مع الأدوات المصاحبة لها (طبق حلو– شوكه حلو– سكينة حلو– فوطة بيضاء – طبق لغسل اليد) كذلك زوجات الأنبذة والشمبانيا).

ثالثاً: تقسيم الأعمال على العاملين بخدمة الغرف:

- **مدير خدمة الغرف Room Service Manager**

يقوم بالإشراف على العاملين بخدمة الغرف والرقابة عليهم وتقييم أدائهم وتوزيعهم بالورديات والإجازات، وكذلك تحديد احتياجات العمالة والأدوات المستخدمة.

- **متلقو الطلبات Order Taker:**

يقوم باستلام الطلبات والرد على التليفونات وعمل الفواتير.

- كابتن الدور Room Service Waiter:

يشرف على كتابة الطلبات وتوزيعها على المضيفين ومراجعتها وإعدادها وخدمتها، ويطلق عليه رئيس الدور.

- المضيف Room service waiter

يقوم بتجهيز الطعام وترتيب الصواني وتجهيزها بالأدوات والمعدات وتنفيذ الطلبات وتوصيلها للغرف.

- الباص بوي Bus boy

مساعدة المضيف وإحضار المأكولات والمشروبات وعمل العصائر والمشروبات الساخنة ومصاحبة المضيف في خدمة الغرف لإحضار المخلفات والمعدات المستكملة.

سابعاً: الحفلات Banquet:

تعتمد جميع الفنادق على الحفلات في تنمية مبيعاتها وزيادة إيراداتها وقد أولتها اهتماماً كبيراً في عمليات التنظيم الفني والذوق وقوائم الطعام والبرامج الترفيهية وخصوصاً في حفلات الخطوبة والزواج وتنظيم القاعات والكوشة والموائد والكراسي والزفة وتصوير الفيديو وتقطيع التورات......... وهكذا.

وتأخذ الإعلانات والدعاية للحفلات مكانة بارزة في الإعلان عن الفندق حيث يلجأ معظم الناس في إقامة حفلاتهم بالفنادق مع تطور الخدمة والفن.

كما أن من الممكن أن يقوم الفندق بخدمة الحفلات وإعدادها خارج الفندق في حدائق الفيلات والقاعات الخارجية طبقاً لرغبة صاحب الحفلة.

وهناك بعض الأمور التي تؤخذ في الاعتبار عن إقامة وتنظيم الحفلات:

(1) صالات الحفلات Banquet Halls

تختلف المطاعم في تنظيمها حيث يمكن تغيير الموائد طبقاً للعدد المدعو ورغبة صاحب الحفل.

1. يوجد بها مكان للفرق الموسيقية ومكان للكوشة.
2. تنظم بحيث يوجد بها مكان للبوفيه المفتوح.
3. يوجد بها وسائل للإضاءة (الليزر) وميكروفونات صوت(ستريو) وشاشات تلفيزيون لعرض تصوير الفيديو.
4. قوائم الطعام محددة طبقاً لاحتياج صاحب الحفل والتعاقد من حيث المكونات والإعداد وطبقاً لسعر القائمة.
5. خدمة المأكولات والمشروبات تقدم على نمط واحد في وقت واحد بعد فتح البوفيه وهي نظامان أما خدمة البوفيه أو وضع الأطباق مغرفة من البوفيه على الموائد.
6. تستخدم الفنادق عماله غير مستديمة للحفلات (كالجوال) يتم استدعائهم في يوم ميعاد الحفل أو قبل الميعاد بيوم لإعداد له.
7. يتم ترتيب صالة الحفلات طبقاً لنوعها من حيث:

ا. وضع المشروبات.
ب. المكان المخصص للفنانين.
ج. المكان المخصص للرقص.
د. شكل الموائد والكراسي.
ه. الزينات والديكورات وبوكيهات الزهور.
و. الآلات السمعية والمؤثرات الضوئية.

خدمة الحفلات:

1) التوصيف الوظيفي لخدمة الحفلات:

أ. مدير الحفلات.

ب. كابتن الحفلات.

ج. مضيف الحفلات.

د. عامل الحفلات.

2) الإعداد للحفلات والمناسبات.
3) النقاط الواجب مراعاتها قبل مدير الحفلات للتجهيز للحفلة.
4) بنود عقد الحفلة.
5) بعض القوانين الداخلية بالفندق والخاصة بالحفلات.
6) واجبات ومسؤوليات العاملين في خدمة الحفلات.
7) نموذج المراجعة الخاصة بتجهيز الحفلات.
8) ترتيب وضع الطاولات وأغطيتها الخاصة بالحفلات.
9) حفلات الكوكتيل.
10) حفلات البوفيه.
11) إجراءات حفل استقبال الزفاف.

أمثلة لقوائم طعام الحفلات والبوفيهات:

- Business Lunch Buffet.
- Tea Party (JADE).
- Tea Party (Saphire).
- Spring Buffet.
- The Gourmet Buffet.
- Egyptian & Middle East Buffet.

التطبيق العملي المرافق:

- التدريب العملي على النماذج المختلفة.
- التدريب العملي على كيفية فرش طاولة الحفلات.
- التدريب على تجهيز قاعات الحفلات بالأشكال المختلفة.

التوصيف الوظيفي لخدمة الحفلات:

(أ) مدير الحفلات Banqueting Manager.

1. اسم الوظيفة.
2. المشرف المباشر.
3. هدف الوظيفة:

التخطيط والإشراف وتنفيذ جميع الحفلات التي تقام في الفندق، وذلك بتوفير كافة الإمكانيات والتنسيق بين كافة الجهات المسؤولة لكي يحصل الضيوف على أفضل خدمة متاحة وكذلك الحفلات المقامة خارج الفندق شريطة مطالبته بذلك.

1) مسؤوليات الوظيفة:

أولاً: بالنسبة للنواحي التخطيطية والتنظيمية والإدارية:

التخطيط نحو المحافظة على الشكل العام لصالات الطعام وذلك من النواحي الآتية:

1. إصلاحات وتركيبات وإضافات العدد والآلات سواء أكان هذا فيما يتعلق بالأجهزة السمعية أو الضوئية أو المفروشات أو الحوائط أو الثريات أو المفارش أو معدات الخدمة.

2. إعداد الشكل العام لمنظر البوفيهات التي سوف تقدم إلى العملاء بجميع أنواعها بالتنسيق مع مدير إدارة الطعام والشراب.
3. إعداد خدمة النظافة العامة لصالات الحفلات.
4. إعداد وجدولة الحجوزات بحيث يمكن مسبقاً تنمية مبيعات هذا القسم.
5. الاشتراك في إعداد قوائم الطعام الخاصة بصالات الحفلات مع مدير عام الفنادق ومدير إدارة الطعام والشراب.
6. تخطيط احتياجات القسم مسبقاً وذلك بالنسبة:

أ. معدات حفظ المأكولات الساخنة.
ب. لمعدات نقل المأكولات الساخنة.
ج. لمعدات نقل الأدوات والأثاث.
د. أدوات المائدة.
ه. القطنيات.
و. المواد الأولية المساعدة.

7. عمل الموازنات التقديرية وتقديمها للسنة وتقديمها إلى مدير إدارة الطعام والشراب.
8. التخطيط والإشراف على خطة التدريب.
9. إمساك دفتر السجل والملاحظات اليومية (Log Book).
10. التنسيق بين جميع الجهات المعنية من حيث المعلومات والتنفيذ بحيث يتم التنسيق بين جميع أقسام الفندق لخدمة هذه الحفلات.
11. تخطيط زيادة مبيعات القسم.
12. إمساك سجلات خاصة لجميع الضيوف المترددين على خدمة الحفلات والاتصال بهم بصفة دورية لتنمية المبيعات.
13. إمساك دفتر عام لحجز صالات الطعام.
14. حل مشاكل الضيوف والعاملين.
15. حضور جميع أنواع الاجتماعات المطالب بها.

16. معرفة جميع قواعد الإسعافات الأولية والحريق والأمن الصناعي والعمل على تطبيقهم في القسم.
17. الاتصال المستمر بقسم الطعام والشراب لتقييم تكلفة جميع القوائم المقترحة من الضيوف قبل تسعيرها.
18. المحافظة على نظافة ونظام منطقة العمل.
19. المحافظة على جميع الأدوات والآلات المستخدمة سواء أكان ذلك في داخل الفندق أو في الخارج.
20. تدريب العاملين الجدد على طرق الخدمة المستخدمة.
21. توزيع نشرة لكل حفلة على حدة على جميع الأقسام في الإدارات المشتركة لخدمة الضيوف وخدمة الحفلات.

ثانياً: بالنسبة للإشراف على زيادة المبيعات:

1. تنظيم السجلات التي تساعده على معرفة قطاع الأعمال الذي يطلب خدمات المأكولات والمشروبات والاتصال بهم مستخدماً عدة وسائل.
2. تنظيم حجز صالات الحفلات بحيث يتم أقصى استغلال للأماكن والإمكانيات.
3. التفكير السليم في تحسين عرض المأكولات أمام الضيوف.
4. تنظيم وحدات عمل ذات كفاءة عالية لخدمة الحفلات الخارجية.
5. التحديد المستمر لقوائم الطعام لكي تتمشى مع متطلبات الضيوف.
6. المرونة في اختيار قوائم الطعام الملائمة للعملاء بقدر الإمكان.
7. الإشراف المستمر على معدات وأدوات الخدمة بحيث تظهر دائماً أمام الضيوف في أبهج منظر وتعطي أفضل إنتاجية.
8. التنسيق المستمر مع إدارة المبيعات لعمل حملات إعلانية ومجالات علاقات لتنمية مبيعات القسم وذلك بعد تحديد القطاعات التجارية والصناعية والاقتصادية التي يمكن أن تستعين بخدمات الحفلات في الفندق.

ثالثاً: بالنسبة للإشراف على العاملين من حيث:

1. إعداد جدول العمل اليومية والأسبوعية عن طريق تقدير حجم العمالة المطلوبة.
2. عمل كشوفات بأسماء الموظفين الإضافيين من مثل عمال تنسيق الزهور لتغطية احتياجات القسم.
3. تسجيل الحضور والانصراف.
4. توظيف وإقالة العمالة وتطبيق نظام الضبط والربط بمساعدة إدارة المستخدمين.
5. حسن هندام ونظافة العاملين وزيهم الرسمي المخصص لكل مناسبة.
6. الإشراف على توزيع العمل.
7. ضمان تطبيق قواعد الأمن الصناعي.

رابعاً: بالنسبة لإرضاء الضيوف:

1. يكون مدير الحفلات مسؤول عن التعاقد مع كافة الجهات بالنسبة لإقامة الحفلات الخاصة أو المؤتمرات بكافة أنواعها.
2. يوضح الشكل النهائي لما تكون عليه ترتيب صالة الحفلات حسب نوعية الحفلات وذلك من حيث:

- وضع البارات.
- وضع المكان المخصص للفنانين.
- وضع المكان المخصص للرقص.
- الشكل النهائي لموائد عرض المأكولات.
- وضع الزينة النهائية للصالات.
- الآلات السمعية والمؤثرات الضوئية.

3. يقوم مدير القسم بتحضير ملف يضم كافة الأشكال وأنواع الحفلات وطرق تقديمها لكي يستعين بها الضيوف في اختيار ما يناسبهم أو يحتاجونه.
4. عمل عقود خدمة الحفلات مع الضيوف لمنع أي اختلاف أثناء التطبيق.
5. الإشراف التام على وضع وتنسيق البوفيهات وموائد الضيوف.
6. توفير كافة الآلات والمعدات التي يحتاجها الضيوف أثناء إقامة الحفلات الخاصة (ميكروفونات، فيديو، تسجيلات، شاشات عرض، آلات عرض).
7. التنسيق مع قسم التجهيزات والنظافة على تأكيد نظافة الأدوات والمعدات بالأعداد المناسبة للخدمة الجيدة.
8. الاتصال بالضيف قبل ميعاد الحفلة بأربع وعشرين ساعة للتأكد من عدد الضيوف المضمونين ووقت تقديم الخدمات المتابعة.
9. العمل على تطبيق كافة القواعد الصحية والأمنية.
10. استلام شكوى الضيوف والتحقق فيها ومعالجة الموقف وإخطار مدير الإدارة.
11. معرفة قواعد الحريق والإسعافات الأولية.
12. تقديم كافة المساعدات الممكنة لكبار السن وذوي العاهات دون أي إحراج.
13. تقديم كشف الحساب للضيف بعد التأكد من أن جميع الخدمات قد تم تقديمها.

خامساً: بالنسبة للرقابة على الأدوات والمواد الأولية:

1. التنسيق مع إدارة الأمن على تدوين كافة الأدوات والمعدات التي تخرج وتدخل من الفندق بغرض خدمة الحفلات الخارجية ومتابعة المُوقف ومحاسبة المسؤول.
2. إمساك دفتر لتدوين تحركات الأدوات والمعدات وأعدادها وأرصدتها.
3. التأكد من أن كل الطعام المخصص لكل حفلة قد تم وضعه وتنسيقه في المكان المخصص لذلك، ثم بعد ذلك التأكد من ان باقي المأكولات قد تم إرجاعها إلى المكان المخصص لذلك.

4. التأكد بواسطة العاملين من أن جميع الأثاث(كرسي، الموائد) في حالة جيدة وعمل أذونات تصليح لمعالجة الكسر.
5. عمل جرد مستمر على الأدوات والمعدات وطلب النواقص.
6. عمل جرد على محتويات مخزن المشتريات واستبدال النواقص.

(ب) كابتن الحفلات Banqueting Captain:

1. اسم الوظيفة: كابتن الحفلات.
2. المشرف المباشر: مدير صالات الحفل.
3. هدف الوظيفة:

الإشراف والتنسيق والمساعدة على خدمة الضيوف وتقديم كافة النواحي القيادية للوصول إلى تحقيق هدف القسم والتحقق من ان الضيوف ينالون افضل خدمة ممكنة بطريقة وبمستوى معين في إطار مهذب.

4. مسؤوليات الوظيفة:

أ. يبدأ عمله بمراجعة الحفلات التي سوف تقام في اليوم نفسه والتنسيق وأخذ التعليمات النهائية من رئيسه على كيفية ترتيب الطاولات وتنظيم هذه الحفلات.

ب. التنسيق مع صاحب الحفلة لتلبية كافة الخدمات المطلوبة ثم التنسيق مع رئيس المطبخ لتأكد من أن أصناف المأكولات المقدمة (عددها وطريقة تنسيقها على موائد الحفلات ومواعيد الانتهاء منها).

ج. التأكد من أدوات المائدة وكفة المعدات الخاصة بحفظ وعرض المأكولات قد تم إعدادها بالكميات المطلوبة وبمستوى نظافة يحقق الأمان الصحي للعملاء والضيوف.

د. التنسيق مع مدير صالات الحفلات لإقامة البارات المتنقلة وما تحتويه من أصناف وكميات وعمل كافة أذونات الصرف للحصول على الأصناف والكميات المطلوبة.

ه. تدريب العاملين في القسم على خدمة الضيوف.

و. المحافظة على نظافة القسم قبل وبعد انتهاء الحفلات.

ز. اختيار عمال الزهورات.

ح. المحافظة على المعدات والآلات الخاصة بالقسم.

ط. التأكد من أجميع العاملين في القسم يلبسون الأزياء المناسبة وعلى مستوى معين من النظافة الشخصية.

ي. عمل طلب تصليح كافة المعدات التي تحتاج إلى ذلك.

ك. تحضير فاتورة الضيف بعد التأكد من أن جميع أثمان الخدمات قد تم تحصيلها.

ل. مساعدة مدير القسم في كافة المهام التي يطلبها.

م. إنابة رئيس القسم عند غيابه.

ن. بحث شكوى الضيوف ومساعدتهم على إنهاء أي خلافات، ويقدم النتائج إلى رئيسه.

س. معرفة مبادئ الإسعافات الأولية، الأمن الصناعي، مقاومة الحريق، القواعد الصحية.

ع. تخزين كافة المعدات والآلات بين الحفلات.

ف. عمل جدول الحضور والغياب وعرضه على رئيس القسم.

ص. عمل جرد للمعدات والآلات بعد كل حفلة للتأكد من صحة الأعداد.

ق. التأكد من أن الأدوات وكافة المعدات الخاصة بحفظ وعرض المأكولات قد تم إعدادها بالكميات المطلوبة وبمستوى نظافة يحقق الأمان الصحي للضيوف.

(ج) مضيف الضيوف:

1. اسم الوظيفة: مضيف الحفلات.
2. المشرف المباشر: الكابتن.
3. هدف الوظيفة:

خدمة الضيوف بطريقة مهذبة وبالمهارات الفنية المكتسبة بحيث يحصل الفندق في النهاية على رضاء جميع المتعاملين معه.

4. مسؤوليات الوظيفة:

أ. عند الحضور كل صباح يتوجه إلى رئيسه لتلقي كافة التعليمات اليومية (طرق إعداد الغرف، وسائل الإعداد، عدد الحاضرين، نوع الحفلة، طريقة ترتيب الصالات).

ب. قبول مسؤولية إعداد جزء من صالة الحفلات.

ج. إحضار كافة المفروشات (المفارش- الفوط) بالمقاسات المناسبة، كذلك كافة أدوات المائدة (شوك- ملاعق)، والتأكد من نظافتها وإنها بالكميات المناسبة.

د. فرش الموائد بالطريقة المطلوبة بما يتناسب مع نوع الحفلة وقائمة الطعام الموجودة.

ه. التنسيق بين صاحب الحفلة أو ضيوفها على طلب استبدال كافة الطلبات في الحالات الخاصة مع الكابتن.

و. خدمة المأكولات والمشروبات لعدد من الضيوف المحدد بواسطة مدير صالات الحفلات والكابتن بالطريقة التي يجيدها.

ز. تصفية أي شكوى من الضيوف وإخطار الرؤساء بذلك.

ح. المحافظة على نظافة مراكز الخدمة والعمل على نقل المخلفات أولاً بأول بواسطة عامل الحفلات.

ط. الانتباه التام للاجتماع الأساسي الذي يتم قبل ساعة من بداية كل حفلة لتلقي التعليمات النهائية عن طريق خدمة ضيوف الحفلة.

ي. الإشراف على كافة الأعمال المتعلقة بشكل صالات الحفلات، نظافة الأرضيات، ترتيب الكراسي والموائد، تخزين الفضيات والزجاجيات والصيني، نقل قطع الديكور المستخدمة للمأكولات إلى المطبخ.

(د) عامل الحفلات Banqueting Busboy:

1. اسم الوظيفة: عامل الحفلات.
2. المشرف المباشر: المضيف.
3. هدف الوظيفة:

نقل وتخزين وترتيب الطاولات والكراسي وإقامة منصات البوفيهات والمنصات الأخرى وتنظيف معدات وأثاث وأدوات صالات الحفلات ونقل المعدات المستعملة إلى منطقة الغسيل والإعداد.

4. مسؤوليات الوظيفة:

أ. عامل الحفلات مسئولاً عن إعداد وتنظيم الكراسي والطاولات حسب التعليمات من مدير صالات الحفلات.

ب. يكون مسئولاً عن نظافة هذه المعدات والأدوات.

ج. يقوم بفرش الطاولات بالمفارش ووضع المناديل والطفايات.

د. يقوم بخدمة الشاي والقهوة للضيوف.

ه. أثناء العمل يقوم العامل بتنظيف الطاولات من المخلفات (ديبراس) ونقلها إلى المكان المعد لذلك.

و. مساعدة المضيف في نقل احتياجات القسم من المخازن.

ز. مساعدة المضيف في نقل القطنيات المستعملة واستبدالها بالنظيفة.

ح. تنفيذ كافة الأعمال المطالب بها من مدير صالات الطعام أو الكابتن.

(2) الإعداد للحفلات والمناسبات Banqueting:

يقوم مدير الحفلات Banqueting Manager بإعداد اتفاقية حفلة Banquet Contract يدون فيه جميع التفاصيل والمعلومات الهامة الخاصة بالحفل كالسعر، قائمة الطعام، عدد الأشخاص، وبموجب هذا العقد يدفع صاحب الحفل مبلغاً من النقود تتراوح قيمته ما بين 50٪ إلى 70٪ من التكلفة الإجمالية للحفل، ويتم الاتفاق على الحفلة قبل موعدها بمدة تسمح للإدارة بتحضير المتطلبات الخاصة للحفل. ويدون مدير الحفلات كل المعلومات المتعلقة بالحفل من حيث قائمة الطعام والشراب وشكل القاعة وترتيبها وطريقة الخدمة وذلك تلبية لرغبات صاحب الدعوة وتهيئة جميع المستلزمات الخاصة وإعدادها ثم يصدر مدير الحفلات في الفندق مذكرة بتنفيذها وتوزع على جميع أقسام الفندق.

(3) النقاط الواجب مراعاتها من قبل مدير الحفلات للتجهيز للحفلة:

- اليوم والتاريخ.
- الساعة بالتحديد.
- المكان.
- نوع الاحتفال.
- الشخص المسؤول (الاسم، العنوان، رقم الهاتف).
- عدد المدعوين.
- قائمة الطعام والسعر.
- المشروبات الغير كحولية والنبيذ.
- المشروبات الفاتحة الشهية.
- القهوة.
- السيجار والسجائر.
- إعداد الفاتورة.
- طريقة التسديد.

- السحب المحتمل لبعض الطلبات من الوجبة.
- ترتيب الطاولات.
- طباعة قائمة الطعام.
- بطاقات الأسماء ومخطط توزيع المدعوين.
- التزيين بالورود.
- تنظيم قاعة الرقص.
- الأوركسترا (الباند).
- وجبات ومشروبات الأوركسترا.
- وضع السجاد.
- تصريح الشرطة.
- تجهيز الميكروفونات ومكبرات الصوت.
- تجهيز حجرة الثياب.

بناءً على ما سبق يحدد مدير الحفلات مع رئيس المطبخ التفاصيل التالية:

- عدد الأطباق.
- عدد المرايا.
- العرض الكامل للقطع.

بناءً على المعلومات السابقة، يعد مدير الحفلات (برنامج الطاولة) ويعطي تعليماته من أجل الأعداد:

- يتم إخراج الفضيات والأواني والكؤوس ويتم تنظيفها.
- يتم إعداد التوابل.
- يوضع على الطاولات المناقض.

- يوضع وسط الطاولات زينة الورود من الذوق الرفيع ويجب أن لا تكون عالية الارتفاع حتى لا تحجب الرؤيا أو تضايق الحديث بين المدعوين- حسب المساحة المتوفرة وأهمية الحفلة- يتم اعتماد ما بين 60- 80 سم للشخص.

(4) بنود عقد الحفلة Banquet and/or Function Contract:

Nature of Function	طبيعة الحفل
Rent	الإيجار
Venue	المكان
Date	التاريخ
Responsible for Payment	اسم المسؤول عن السداد
Address – Phone – Fax	فاكس- تلفون- العنوان
Booked by	اسم من قام بالحجز من موظفي الفندق
Name of Person Requesting Booking	اسم المسؤول عن الحجز
Cooking Fee	مصاريف الطهي
Price Per person	السعر للشخص
Extras	نثريات
Flowers	زهور
Extra	أخرى
Expected No. of Person	عدد الأشخاص المتوقع
Guaranteed No. of person	عدد الأشخاص المتفق عليه
Total Amount; L. E.	إجمالي القيمة
Receipt	رقم الإيصال
Cash Deposit	المبلغ المدفوع مقدماً
Credit Approval	الموافقة على الائتمان
Banquet Manager Signature	إمضاء مدير الحفلات
Guest Name and Signature	اسم وتوقيع العميل

(5) بعض القوانين الداخلية للفندق والخاصة بالحفلات:

- يحتفظ الفندق بحقه في المحاسبة على عدد الأشخاص الحاضرين بحد أدنى العدد المتفق عليه.
- يحتفظ الفندق بحقه في المحاسبة على أي من الأشخاص يحضر الحفل زيادة عن العدد المتفق عليه.
- المبلغ المدفوع مقدماً غير قابل للرد إذا تم إلغاء الحفل بفترة تقل عن شهر من تاريخ الحفل.
- باقي المبلغ المتفق عليه يجب أن يسدد للفندق قبل تاريخ إقامة الحفل بأسبوع على الأقل.
- تكلفة أي خسائر من ممتلكات الفندق إثناء الحفل يدفعها المسؤول عن الحفل.
- ضرورة المحافظة على عدم إزعاج نزلاء الفندق من أصوات الموسيقى.
- يجوز لإدارة الفندق إلغاء هذا الاتفاق بدون أي جزاء أو مسؤولية إذا رأت وجود أي خطر يهدد أمن نزلاء الفندق والمواطنين على وجه العموم.

التعويضات:

المالك وإدارة الفندق ليسوا مسؤولين عن أي شكوى خاصة بالإصابات الشخصية (بما فيها الوفاة) لأي موظف من طرف مستأجر قاعة الحفلات وكذلك أي خسائر أو تلفيات قد تحدث لممتلكات الفندق.

المطالبة والتعويضات تكون مسؤولية المستأجر بالإضافة إلى أن المستأجر يكون مسؤول مسؤولية تامة عن إبرام أب يوليصة تأمين أو تأمينات تخص الأجهزة أو معدات الحفلات أثناء استخدامهم لقاعة الحفلات.

(6) واجبات ومسؤوليات العاملين في خدمة الحفلات:

أ. مدير الحفلات Banquet Manager:

- تنظيم وإدارة قسم الحفلات.
- إعداد قوائم الطعام الخاصة بالحفلات.
- تخطيط قاعات الحفلات بما يتناسب ونوع الحفلة المتعاقد عليها.
- اختيار وتدريب صف خدمة الحفلات.

ب. سكرتيرة Secretary:

- تسجيل حجوزات قاعات الحفلات في دفتر خاص.
- كتابة نموذج الحفلة وتوزيعه على الأقسام المختصة.
- تنظيم وطبع الأوراق الخاصة بعقود الحفلات.
- استقبال الضيوف عند غياب مدير الحفلات.

ج. رئيس صف الخدمة Head Waiter:

- توزيع الأعمال على المضيفين.
- إعداد جداول الحضور والغياب.
- الإشراف على الحفلات.
- تدريب العاملين في أصول الخدمة.

د. مضيفة Hostess(Guest Receptionist):

- استقبال الضيوف والترحيب بهم.
- اصطحاب الضيوف إلى أماكن جلوسهم.

هـ. السفرجي Waiter:

- تقديم الطعام والشراب.
- مساعدة الضيوف في تناول الأطباق من البوفيه.

و. أمين الصندوق Cashier:

- تحرير الفواتير الخاصة بالضيوف.

ز. مستلم المعاطف Coat Porter:

- استلام المعاطف والقبعات.
- استلام المظلات الواقية من الخطر.
- تأمين تعليق حاجيات الضيوف.
- تسليم أغراض الضيف مقابل بطاقات مرقمة.

(7) نموذج المراجعة الخاص بتجهيز الحفلات:

- تأكد من فرش الطاولات.
- تأكد من عدد الكراسي ومطابقتها لعدد الضيوف.
- تأكد من سلامة الجميع المعدات.
- تأكد من توافر الأزهار في مكانها المخصص.
- تأكد من سلامة الكراسي والطاولات.
- تأكد من نظافة الحمامات الخاصة بالضيوف.
- تأكد من وجود المضيفين كل في محطة خدمته وبلباسهم الكامل.

(8) ترتيب وضع الطاولات وأغطيتها الخاصة بالحفلات:

- ضع مفرش الطاولة.

- ضع فوطة الضيف أما كل كرسي.
- رتب الفضية والأكواب، السكين الرئيسية على اليمين والشوكة الرئيسية على الشمال.
- ضع كأس الماء مقلوبة أمام رأس السكين الرئيسية.
- ضع ملعقة وشوكة الحلو متعاكسة من الجهة العليا من فوطة الخدمة.

إخطار الحفلة:

وهذا الأخطار يوزع على الأقسام الموضحة به لتقوم بعمل ما يلي:

- المطبخ: إعداد القائمة وتقدير احتياجات المواد الخام وطلبات الشراء وعدد العاملين والأدوات.
- التشغيل: (Steward) إعداد أدوات الخدمة والمعدات والبوفيه طبقاً للقائمة وعدد المدعوين.
- الصيانة: ترتيبات الإضافة والميكروفونات والأجهزة السمعية والبصرية.
- الإشراف الداخلي: ترتيبات النظافة وإعداد المفرش والفوط.
- الحفلات: إعداد القاعة والعاملين وتجهيز الموائد وتحضير الأدوات والمعدات.
- محاسب التكاليف: تحديد تكلفة الحفل في ضوء العدد والقائمة والسعر المحدد في التعاقد.

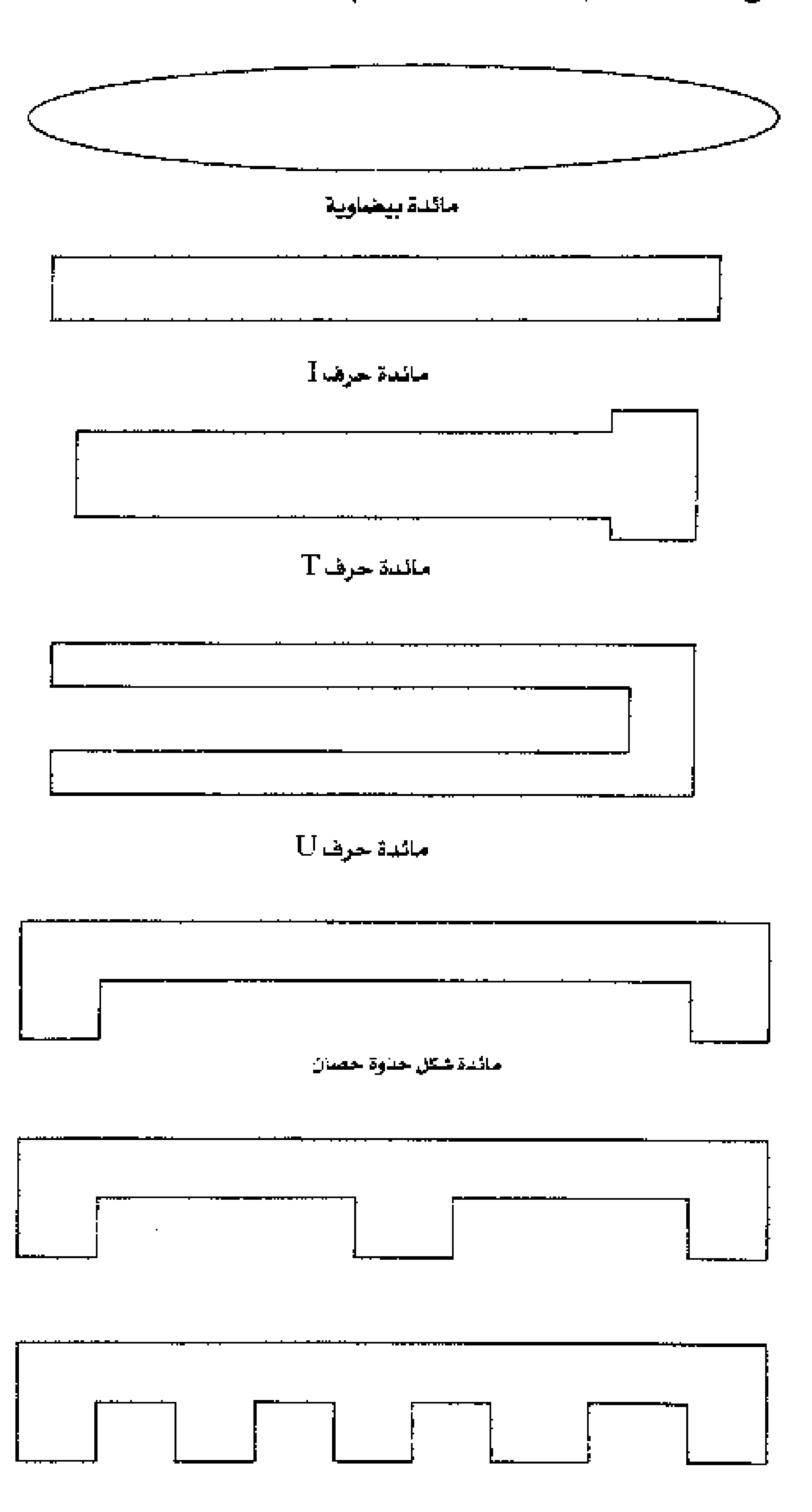
- **تنظيم أشكال الموائد:**

هناك قواعد ثابتة يمكن التحكم فيها عند إعداد وتنظيم موائد الطعام، وذلك حسب طبيعة الموائد، وحجم ومساحة المطعم، وطريقة تنظيم الموائد فيه. أما الأساسيات التي ينبغي على العاملين ملاحظتها عند إعداد الموائد خلال الخدمة فهي تنحصر بالنقاط الآتية:

1. تنظيم المائدة بحيث تتوازن الأماكن الفارغة والمشغولة بالتساوي.

2. عند خدمة المشروبات الكحولية يراعى وضع القدح المناسب.
3. يملأ قدح الماء أربعة أخماسه.
4. توضع جميع السكاكين التي تخص اللحوم والأسماك والمقبلات إلى اليمين ويكون الحد القاطع إلى جانب الصحن.
5. توضع جميع الشوكات التي تخص اللحوم والأسماك والمقبلات إلى اليسار وتكون غير مقلوبة.
6. تضاف الأدوات اللازمة عند خدمة قائمة الطعام حسب الطلب على المائدة وتوضع بنفس الطريقة إلى تم ذكرها مع مراعاة نقلها إلى منديل نظيف للمحافظة على نظافتها.
7. ينبغي مراقبة نقص الملح والفلفل والزيت والخل والخردل وغيرها من المواد اللازمة ومثلها وتنظيف الأواني الخاصة بها باستمرار.
8. تعتبر موائد الخدمة الكبيرة SideBoard محطة عمل يفترض إعدادها وترتيبها باستمرار.
9. يجب تهيئة عربات الخدمة والموائد المساعدة وفرشها وتحضيرها.
10. يجب التأكد من نظافة جميع المعدات والأدوات قبل وضعها مع إبعاد المكسور وغير الصالح للاستعمال، كذلك التأكد من نظافة جميع الشراشف والمناديل والمستلزمات الأخرى.
11. مراقبة قوائم الطعام وفحصها قبل تقديمها للضيوف.
12. تقديم الصحون الأساسية وتوضع على الموائد من الجهة اليمنى للضيف.
13. يكون شعار المطعم أو الفندق المرسوم على الصحون دائماً إلى الأعلى موجهاً للضيف.
14. للزهور دور مهم على المائدة فينبغي مراعاة وضع الزهور في المزهريات بصورة مستمرة.

بعض النماذج التقليدية لإعداد مائدة الطعام:



مائدة بيضاوية

مائدة حرف I

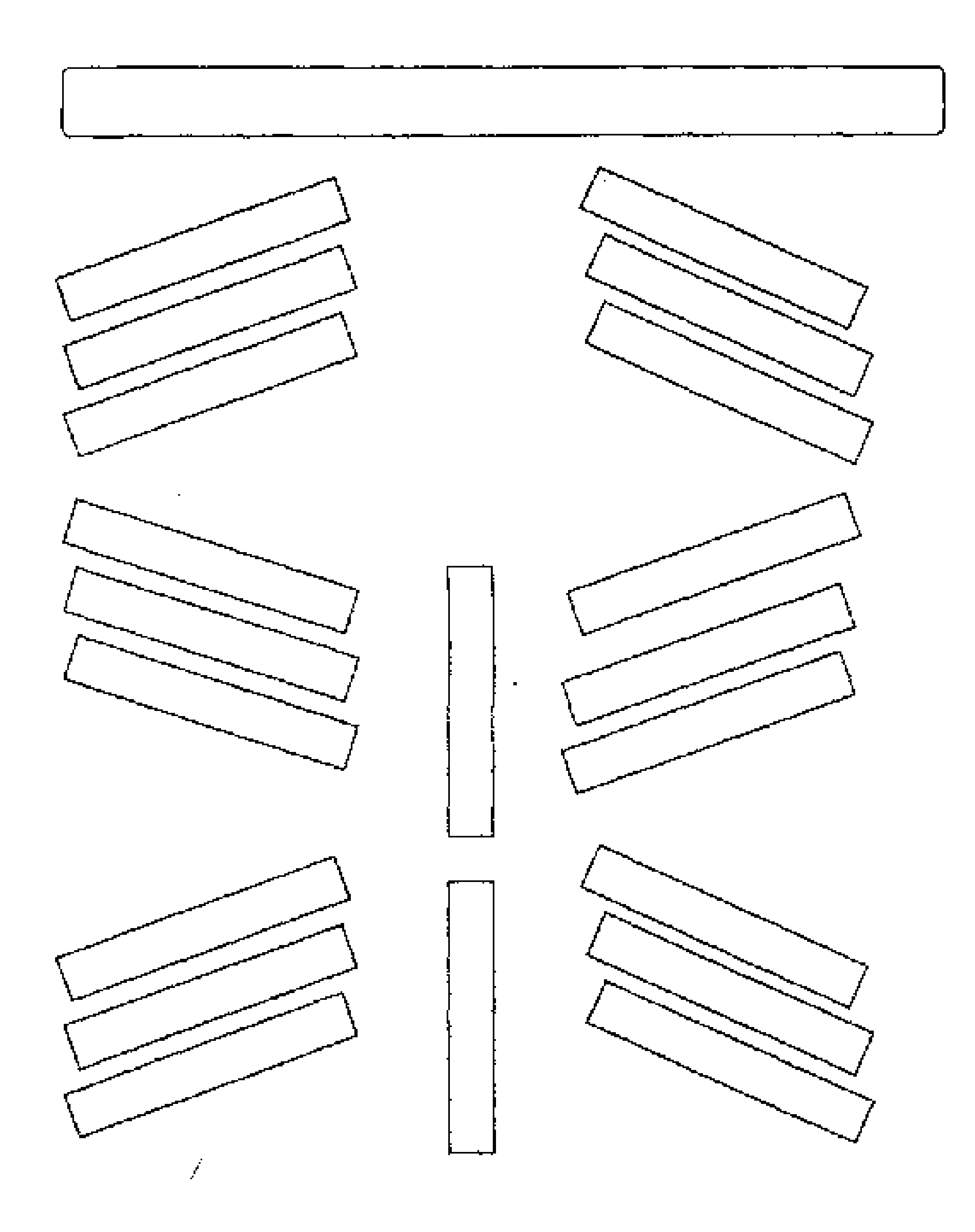
مائدة حرف T

مائدة حرف U

مائدة شكل حدوة حصان

مائدة شكل مشط

طريقة أخرى لتنسيق الموائد:



أما بالنسبة للمائدة ذات الشكل البيضاوي أو حرف I يكون عرضها متراً واحداً على الأقل إذا زاد طولها من متر إلى 10 أمتار، أما إذا كان الطول أقل من ذلك فلا بأس أن يكون العرض (80 سم) ويجب مراعاة توزيع مقاعد الشرف على النحو التالي: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، وهكذا...

وتشغل هذه الأماكن وفقاً لنظام الترتيب الذي يعطيه منظم الحفل وذلك بتحديد قيمة أهمية كل مدعو ودرجته.

ويراعي هذا الترتيب في مائدة الشرف وحدها إذا كان هناك موائد، أما الموائد الأخرى فيترك الجلوس فيها حسب أولوية الجلوس لكل شخص، وفي ولائم الأعراس تحفظ أماكن الشرف للعروسين، ثم ما يليها أقاربهما مبتدئين من الأعصاب ثم الحواشي فذوي الأرحام.

وبالنسبة للمائدة حرف T فهي تناسب الوليمة التي يتراوح عدد الأشخاص فيها بين (20– 50) شخصاً، وأماكن الشرف فيها تكون بالترتيب التالي: 1، 2، 3، 4، 5، وهكذا...

ويراعى عدم أشغال الضلعين (أ ب،ج د) بأية مقاعد إلا ظهر عجز في المقاعد، وهذا النظام يكون في الأغلب غير مستساغ لأنه يظهر فيه بوضوح انفصال مائدة الشرف عن باقي المدعوين، أما بالنسبة للمائدة حرف U يراعى عدم أشغال الأضلاع (أ ب، ج د، هـ و)بأية مقاعد ومع ذلك هذه القاعدة ليست مطلقة.

وبالنسبة لترتيب المائدة ذات شكل المشط، يراعى عدد أشغال الأضلاع (أ ب، ج د، هـ و، ز ح) بأية مقاعد، ويراعى أيضاً وضع سن المشط في مواجهة مكان الشرف وعلى هذا الأساس يتم بعد ذلك باقي تنسيق الموائد وتوزيع المقاعد، ويلاحظ أن زيادة عدد أسنان المشط يتوقف على حجم الصالة كما يراعى ضرورة ترك مترين بين كل لوحة تمثل سن من أسنان المشط لوضع المقاعد وسهولة الخدمة.

- **أسبقيات الخدمة:**

ويعنى بها حق تقدم البعض عن الآخرين وهو أمر هام من أمور البروتوكول حيث أن البشر درجات ومراكز.

أولاً: القواعد العامة للأسبقيات:

وتتم وفقاً للوائح والقوانين المتبعة في الأقدمية أو الرتب أو الوظيفة كما يلي:

- أسبقية الوزراء تحدد وفقاً لقرار التعيين ونواب رئيس الوزراء.
- أسبقية السفراء تحدد وفقاً لتاريخ تقدم أوراق الاعتماد.
- القائمون بالأعمال بالنيابة تحدد أسبقيتهم بعد القائمون بالأعمال بالأصل وكذلك تبعاً لتارخ تولي الأعمال.
- أسبقية القناصل وفقاً لتاريخ تقديم البراءة القنصلية.
- السيدات المتزوجات لهم حق الأسبقية عن أزواجهن.
- يجوز أن تأخذ بعض الشخصيات مجاملة خاصة تبعاً للمكانة السياسية أو العملية أو الاجتماعية.
- في الحفلات التي بها خطابة يأخذ الكلمة اكبر الشخصيات اخر الحفل وتنتهي الخطابة بعد ذلك.
- في الأمم المتحدة أسبقية المندوبين في الاجتماعات يتم وفقاً للترتيب الأبجدي لأسماء الدول باللغة الإنكليزية.
- في الجمعية العامة للأمم المتحدة تجلس الدول التي يظهر اسمها في القرعة في المقعد الأول عند بدء كل دورة ثم تليها الدول وفقاً للترتيب الأبجدي.
- في الجامعة العربية تتم الأسبقية وفقاً لترتيب الأسماء الأبجدي باللغة العربية.
- يجوز أن يحل المنتدب محل الأصل عندما ينيب رئيس الدولة أو رئيس الحكومة شخصية تحل محله في الحفلات والمأدب الرسمية التي تقام تحت رعايتهم.

- من الممكن أن تتنازل إحدى الشخصيات عن مكان الداعي لمأدبة أو حفله لرئيسها المباشر إذا كان مدعواً للحفلة.

القواعد التنظيمية للحفلات والمآدب:

- يبدأ الحفل بعد وصول من يرأسه وجلوسه على المقعد المخصص له، ولا يسمح لأحد بعده بالدخول، وعند انتهاء الحفل يخرج من يرأسه قبل الجميع.
- يوزع أصحاب الأسبقية على يمين ويسار من يرأس الحفل.
- توضع أحياناً السلطة المدنية على يمين رئيس الحفل والسلطة العسكرية على يساره.
- من الممكن وضع السفراء بين وزراء الدول ووضع كبار الضباط بين وكلاء الوزارات.
- مقعد الشرف في المائدة في منتصف صدر المائدة الذي يقابل الباب الرئيسي للصالة أو الذي يواجه النوافذ في حالة وجود الباب جانبياً.

ثانياً: ترتيب الجلوس على الموائد:

أنه لا بد للقائمين بالخدمة في الحفلات والمآدب معرفة قواعد الأسبقيات وترتيب جلوس المدعوين وأولويات خدمة الأغذية والمشروبات، ويختلف توزيع الأماكن طبقاً لنوع الحفل أو المأدبة وأيضاً العلاقات الاجتماعية بين المدعوين.

1. الولائم العائلية والأصدقاء:

يؤخذ في الاعتبار كبار السن ودرجة القرابة والمراكز الاجتماعية وتنص القاعدة على تبادل جلوس الرجال والسيدات ويراعى أيضاً جلوس الرجل مواجه السيدة.

- يجلس رب الأسرة في مواجهة ربة الأسرة في منتصف المائدة أو على طرفي المائدة(في المنتصف طبقاً للطريقة الفرنسية وعلى طرف المائدة طبقاً للطريقة الإنكليزية).
- مكان الشرف للسيدات على يمين الداعي ثم يساره.
- مكان الشرف للرجال على يمين ويسار الداعية.
- أكبر السيدات عمراً تجلس أقرب ما يكون من رب الأسرة الداعي إلا فيما يلي:

أ. الاحتفال بسيدة أرفع مقاماً.

ب. استقبال سيدة لأول مرة.

- إذا كان الداعي شخص واحد يحتل مكان الشرف ثم يجلس باقي المدعوين على يمينه ويساره كما سبق وفي حالة الاحتفاء بشخص ما يشاركه مكان الشرف أمامه على المائدة.

2. ولائم رجال الأعمال:

الغرض منها عقد صفقات أو الاحتفال بتوقيع اتفاقيات يحتل فيها الداعي مكان الصدارة على المائدة ثم يتم ترتيب جلوس المدعوين طبقاً للمكان والمقام

3. ولائم الاحتفالات:

- مثل حفلات الخطوبة، وعقد القران، واعياد الميلاد والزواج والحفلات الخيرية والنقابية وحفلات المناسبات الاجتماعية والدينية وحفلات التعيين والتكريم والتوديع وحفلات السلك الدبلوماسي في المناسبات الوطنية واستقبال وفود وشخصيات وطنية.
- وتجلس الشخصية الرئيسية في صدر المائدة لتتوسط ويراها جميع المدعوين ويجب أن يكون المدعوون المتساوون في المراكز على مسافة متساوية من رئيس الحفل.

- من الممكن أن يتم اختيار شخصية رئيسية لكل مائدة منفصلة.

ثالثاً: نظام الخدمة في الأسبقيات:

في الحفلات العائلية وحفلات رجال الأعمال:

أ. خدمة المأكولات:

يتم تقديم الخدمة للسيدات أولاً ثم الرجال وصاحب الحفل بعد خدمة الجميع إذا كان الداعي زوجين تتم الخدمة طبقاً لتسلسل الأرقام التالية:

+ سيدة	×	+	0	×	×
× رجل	8	1	10	2	9
	4	7	5	6	3
	+	+	0	+	+

ب. خدمة الأنبذة:

يقوم الداعي بتذوق النبيذ أولاً ثم آخر من يقدم له.

إذا كانت الداعية سيدة تقوم بتذوق النبيذ في حالة وجود مدعوات فقط، أما إذا كان هناك رجال مدعوين فإنها تحدد من يقوم بتذوق النبيذ.

ج. ولائم الحفلات:

- يتم خدمة الداعي أولاً ولا أولويات للسيدات.
- تقدم الخدمة طبقاً لترتيب جلوس المدعوين على مائدة الشرف.

- ثم خدمة المدعوين في وقت واحد حيث تقسم الأعداد على المضيفين والقائمين بالخدمة.

وكما بالشكل التالي:

الداعي

5 4 3 2 1 × 1× 2 3 4 5

ثامناً: قوائم الطعام: The Menu

تعريف قوائم الطعام: هي الوجبات الغذائية المكتوبة المحتوية على العديد من الأصناف والأنواع والأطباق وهي من الورق المقوي المغلف مدون فيه أسماء الأصناف الغذائية باللغات المختلفة مرتبة طبقاً لتقديمها في المطاعم مع تحديد مواعيد تناولها ومكان التناول وأسعارها وهي ذات طباعة فاخرة وإخراج جيد واضح للدعاية والإعلان.

- القواعد التي يجب مراعاتها عند إعداد قوائم الطعام:

أ. القواعد العامة:

1. يجب أن يراعى تكلفة الوجبات والأصناف والتي تتماشى مع درجة المطعم أو الفندق مع الأخذ في الاعتبار أن التكلفة المباشرة لا تزيد عن ثلث سعر البيع المحدد.
2. يجب أن تتوافر المواد الغذائية في الأسواق وسهولة توريدها من الموردين.
3. يجب أن تتوافر المواد الغذائية في الأسواق وسهولة توريدها من الموردين.
4. يتناسب الطعام مع جنسية العميل المقدم إليه وعمره وعاداته وتقاليده وديانته.

5. مراعاة الوقت المناسب في التجهيز والتصنيع.
6. يجب أن تتناسب السعرات الحرارية لمشتملات القائمة مع درجة الحارة
7. الأخذ في الاعتبار المكونات القياسية للوجبات ومكوناتها.
8. تصميم نوعيات وجبات عالمية ومشهورة.

ب. القواعد الفنية:

1. مراعاة اختلاف الأطباق وتنوعها شكلاً وموضوعاً.
2. عدم وضع صنفين بطريقة طهي واحدة أو تشابه أنواع الصلصة لأطباق أو استعمال صنفين من النشويات في نفس القائمة.
3. انسجام مكملات الأطباق مع الصنف الرئيسي وعدم تكرار طريقة التجميل في قائمة واحدة.
4. تبدأ القائمة بأطباق خفيفة مثل فواتح الشهية وتتدرج إلى الأطباق الرئيسية.
5. مراعاة قواعد الألوان وتنسيقها وديكورات الأطباق والسرافيس.
6. يجب الأخذ في الاعتبار جودة الأصناف مع الكمية المناسبة بالقدر أو الوزن.
7. استخدام الأصناف الطازجة بقدر الإمكان والتقليل من استخدام المعلبات والمأكولات المحفوظة.

ج. قواعد الصيانة:

1. مراعاة ترتيب كتابة الأطباق طبقاً لتسلسل تقديمها.
2. تجنب الأخطاء اللغوية.
3. عدم تعريب المصطلحات الأجنبية المشهورة وكتابتها بنفس الأسماء المعروفة بها دولياً.
4. عدم تضمن القائمة وجبات غير متوفرة.
5. يجب عدم تكرار اسم قطع اللحوم ونوعها وكتابتها كالآتي:

مثل:

Steak veal grilled with green peas.

Escalope de veau panes aux pomes bolanqeret carottes sautees

❖ **أنواع قوائم الطعام:**

تنقسم أنواع قوائم الطعام إلى عدة أنواع:

1. قوائم الطعام المحددة.
2. قوائم الطعام الكبرى(الالكارت)
3. قوائم طعام المجموعات.
4. قوائم الحفلات (البوفيهات).

أولاً: قوائم الطعام المحددة Set menu

تقدم بها الأطعمة وفق ترتيب معين يتضح من خلاله أن هناك وجبة مكونة من عدة أطباق بسعر محدد. وعليه، لا يكون للضيف الحق في اختيار بعض مكوناتها، ومن ثم فهناك سعر شامل للوجبة المكونة من عدة أطباق ككل.

وتستخدم هذه القائمة في بعض المطاعم، وفي المناسبات والاحتفالات، ومن هنا تقتصر مهمة العاملين في الخدمة الجيدة، لأن الأطباق تكون معدة سلفاً في ضوء العدد المتوقع من الضيوف والرواد.

ويلاحظ أنه في بعض المطاعم تكون المشروبات وأصناف الحلو منفصلة عن القائمة المحددة.

وتنطوي هذه القائمة على وجبة متكاملة، تحتوي على: حساء، أو مشهيات، أو كليهما، وصنف من السمك أو اللحم أو الطيور، ويقدم معه ما يناسبه من خضروات وسلاطة، وفاكهة أو حلو مصنع.

وتقوم هذه القوائم على ما يلي:

1. ترضى جميع الأذواق لذلك تم وضع اختيار في الطبق الأساسي بين طيور أو لحوم أو لحوم باردة، وتقدم عادةً في وجبتي الغذاء والعشاء.
2. محددة الأصناف والأنواع دون اختيار أو التبديل بأطباق وأصناف أخرى.
3. محددة في المكان الذي تقدم فيه كالمطعم الرئيسي وخدمة الغرف.
4. محددة الزمان طبقاً لمواعيد فتح وغلق المطعم فالغذاء من الساعة 12.30 ظهراً حتى 3.30 بع الظهر والعشاء من الساعة 6 ساعاً حتى 11 مساءاً.
5. محددة الأسعار لجميع الأصناف مع النسبة الـ 12٪ خدمة، 5٪ ضريبة مبيعات.
6. مرتبة طبقاً لترتيب التقديم والتخديم على المائدة بالمطاعم.
7. يتم وضع القوائم مختلفة الأصناف يومياً لمدة أسبوع أو أسبوعان ثم يتم تكرارها طبقاً لسياسة الفندق.

وتتكون هذه القوائم كما يلي:

قائمة الغذاء اليومية De jeuer ou lunch:

تتكون من خمس أصناف:

1) نوع من انواع العصير Juice

- برتقال Orannge
- ليمون Lemon

- اناناس Pinpple
- تفاح Apple
- مانجو Mango
- كاركاريه Karakade
- كوكتيل فواكه Soft coctail

2) طبق أول:

وهو نوع من أنواع العجائن أو النشويات أو البيض مثل:

- العجائن.
- باتيه بالجبنة أو باللحم المفرومة.
- فطائر البيتزا بالجبنة أو اللحوم أو الخضروات أو فواكه البحار.
- رافيولي– كانيلوني– لازانيا.
- النشويات.
- مثل أنواع الأرز والمعكرونة.
- أرز بالبسلة.
- أرز خلطة بالكبد والكلاوي.
- أرز أصفر.
- أرز بروفينسال.
- أرز داوود باشا.
- سباجتي بأنواعها.
- تاراتيلي.
- معكرونة طاجن بالباشميل.
- البيض.
- مقلي أو اومليت بأنواعه المختلفة أو بيض على الطريقة الروسية.

3) الطبق الثاني:

وهو الطبق الرئيسي الأساسي ويتكون من اللحوم أو الطيور مع المكملات سواء كانت بطاطس أو خضروات أو معكرونة أو أرز على أن تكون المكملات تختلف عن ما يقدم في الطبق الأول وسوف نستعرض أنواع هذا الطبق في نماذج قوائم الطعام.

4) الطبق الثالث:

ويقدم مع الطبق الثاني وهو نوع من أنواع السلطات.

5) الطبق الرابع:

وهو نوع من أنواع الحلوى الشرقية أو الغربية أو الفواكه أو الايس كريم. وفيما يلي نماذج من قوائم طعام الغذاء.

نموذج رقم (1)

باللغة العربية واللغة الفرنسية

عصير برتقال	Jus d ornge
أرز أبيض صوص بولونيز	Riz pilaf sauce Bolognaise
ايمانسيه دي فوالاكريم	Emince de veau ala crème
بطاطس بالبخار	Pommes vapeur
كوسة سوتيه	Courgettes sautés
سلاط مكس	Mixte Salad
كريم كراميل	Creme caramele

نموذج رقم (2)

Jus de citron	عصير ليمون
Bouchees ala reine	بوشية الارين
Boeuf sauté au madere	شرائح لحم البيف سوتيه صوص مادير
Pommes carrees	بطاطس كاريه
Carottes vichy	جزر فيش
Salade aida	سلاطة عايده
Gelee de fruits	جيلي بافواكه

نموذج رقم (3)

Jus de mango	عصير مانجو
Riz Khalta	ارز خلطة
Mix grille	مشويات مشكلة
Pommes allumettes	بطاطس الوميت
Choix de legumes	خضروات مشكلة
Salade al.oriental	سلاطة بلدي
Konafa–pasposa– baclaua	حلويات شرقية

نموذج رقم (4)

Jus de karkade	عصير كاركاريه
Crevettes cocktail	جمبري كوكتيل
Escalope de veau polangers	اسكالوب بانية
Pommes polangers	بطاطس بولانجير
Carottes sautés	جزر سوتيه
Salade americaine	سلاطة امريكي
Coup Jacque	كوب جاك (سلطة فواكه لايس كريم)

نموذج رقم (5)

Jus de tomate	عصير طماطم
gratinne Macaromie ala crème	مكرونة الاكريم جراتينيه(بالباشميل)
Cote de veau grille	ريش بيتلو مشوي
pommes waldrof	بطاطس فريت
Salade waldrof	سلاطة والدورف(الكرسيماس)
Profiterole	بروفتريل

- **قائمة العشاء اليومية Dinner Menu**

وهي محددة الوقت والأصناف والمكان والأسعار مثل قائمة الغداء مع اختلاف في التكوين فبدلاً من العصير في الغداء يقدم نوع من أنواع الشرب أو الحساءات.

والطبق الأول في الغداء يقدم فيه نوع من أنواع العجائن أو النشويات أو أنواع فواتح الشهية البسيطة.

أما في العشاء فيعتبر الطبق الثاني ويقدم فيه نوع من أنواع الأسماك أو القشريات أو الصدفيات. (مأكولات بحرية) أما باقي الأطباق فتقدم شبيهه بما في الغداء.

مكونات قائمة العشاء المحددة:

1) الحساء:

ويقدم في طبق أو فنجان الشوربه والحساء أربع أنواع:

أ. الحساء الشفاف: Consomme وهو من الأساس يضاف إليه احيانا الخضر الناضجة أو المكرونة أو لسان العصفور أو الشعرية أو الأرز.

ب. حساء اللحوم والطيور والخضر: Broth وهو المعروف بالبيون (سائل السلق للحوم والطيور)

ج. الحساء السميك: Purees بعد سلق اللحوم والطيور أو الخضر جيداً يصفى ويقدم سميكاً.

د. الحساء المتخن: Thickened هو حساء مضاف إليه الدقيق أو الكريمة أو صفار البيض.

- **أنواع من الحساءات:**

1. الكونسومية Consomme
2. المنيسترونيPotage minestrone (بالخضروات والمكرونة الاسباجتي)
3. سان جرمان St german(بالبسله)
4. شوربة كريمة creme de riz (لبن– دقيق– نشا– صفار بيضمع البيون)
5. شوربة كريمة الدجاج crème de volaille
6. شوربة كريمةالطماطم creme de tomates
7. شوربة كريمة بالقرنبيط crème dubarry
8. شوربة كريمة اندالوز crème andaluse
9. شوربة كريمة الدجاج بالسبانخ اليورية creme capucine (كريم كابوشيه)
10. حساء البصل Onion

11. حساء العدس Lantile
12. حساء الجمبري Crevettes

2) الطبق الثاني:

وهو يتكون من نوع من أنواع الأسماك أو القشريات مسلوقة أو بالطاجن أو مقلي أو مشوي أو محمر.

بعض انواع من أطباق الأسماك boissons & fish:

1. سمك موسى كوت أزور Fillet de sold cote Azur

سمك مقلي يقدم معه خرشوف مقطع زطماطم.

2. سمك موسى كابريس Fillet de sold caprice

شرائح سمك بانيه يحمل + موز بانيه

3. سمك موسى كولبير Fillet de sold Colbert

شرائح سمك بانيه يجمل بالزبدة

4. سمك موسى ديجازيه Fillet de sold de jazeh

شرائح سمك بانيه مع كرفس مسلوق مع صوص برنيز

5. سمك مونييز Fillet deloup de mer meunier
6. سمك بيلواز Fillet de poisson Beloise
7. سمك موسى أوفان بلان Fillet de sold au ven blane

سمك موسى مقلي ملفوف بورق اجلاسيه ومحمر في الفرن يغطى بصوص فإن بلان ويجمل بالخبز من الجوانب ويجمل بصوص جلاس دي فياند بقمع ورق

8. سمك موسى بون فام Fillet de sole Bonne Femme

سمك موسى أوفان بلان مع الشامبنيون

9. سمك مشوي Fillet de Boissones grille

انواع من أطباق الجمبري Crevettes& shrimps،

1. جمبري بانيه Crevettes pannee

يقدم معه بقدونس وطماطم كونكاسيه+ صوص تارتار وبطاطس ناتير

2. جمبري بالكاري Crevettes au carry

جمبري مع البصل والثوم والكونياك معه صلصلة الكاري والكريمة+ الأرز

3. جمبري مشوي Grevettes griellee

يقدم معه بطاطس ناتير+ صوص تارتار+ليمون+بقدونس.

4. جمبري مايونيز Grevettes Mayonise
5. جمبري كوكتيل Grevettes cocktail

جمبري صغير مسلوق مع صوص مايونيز وخس وكاتشوب

الصدفيات Lobester:

مثل الاستاكوزا والكابوريا.

تقدم إما مسلوقه مع البصل والجزر والكرفس والفلفل والخل.

أو تقدم مشوية ويقدم معها بطاطس ناتير+ بقدونس مفروم وليمون.

3) الطبق الثالث:

مثل الغذاء يعتبر الطبق الرئيسي ويتكون من لحوم أو طيور وسنذكر أمثلة منه في نماذج قوائم طعام العشاء.

4) الطبق الرابع:

السلطات ويقدم مع الطبق الثالث أو قبله مباشرةً.

5) الطبق الخامس:

طبق الحلو:

- **نماذج من قوائم طعام العشاء:**

نموذج رقم (1):

- كونسومية بالشعرية.
- سمك موسى كابريس.
- ريش بتلو مشوية.
- بطاطس فريت.
- سلاند دي سيزون.

- جلاس فانيليا.

نموذج رقم (2):

- شوربة كريمة الدجاج.
- سمك موسى مقلي.
- صوص تارتار.
- بطاطس ناتير.
- فراخ روتي ماسكوت.
- فاصوليا خضراء سوتيه بالزبدة.
- سلاد بتراف.
- سويسرول أوشوكولاه.

نموذج رقم (3):

- شوربة كريم الطماطم.
- سمك موسى مونيير.
- بيكاتا بروفينسال.
- أرز أبيض.
- شو الأكريم.

نموذج رقم (4):

- شوربة سان جيرمان.
- جمبري كوكتيل.
- صدور الفراخ المشوية.
- بطاطس فريت.
- خضروات سوتيه.

- سلاد طحينته.
- تورته الفواكه.

ثانياً: قوائم الطعام الكبرى Ala carte Menu

تتضمن هذه القائمة أصنافاً عديدة يختار منها الضيف ما يناسبه، وأمام كل صنف سعره، وأحياناً زمن الطهي، وتوفر هذه القائمة للضيف حرية الاختيار. وتقوم الوحدات ذات العلاقة بالقائمة بإجراء التعديلات المستمرة عن طريق الإضافة والإلغاء لبعض الأصناف وفقاً لرغبات العملاء.

وهي القائمة التي تتميز بما يلي:

1. بها عديد من جميع أصناف المأكولات مرتبة طبقاً لتقديمها بموائد المطاعم.
2. ترضي جميع الأذواق وتشبع كل الرغبات والحاجات الإنسانية الغذائية.
3. تقدم في أماكن عديدة بالفندق دون التقيد بمواعيد محددة.
4. مختلفة الأسعار طبقاً لنوع الأطباق والأصناف المطلوبة.
5. وتقدم هذه القوائم طول اليوم.

وتشمل قوائم الطعام الكبرى (الالكارت) كما يلي:

أولاً: فوالح الشهية Hours d– 'ouveures Appetizers

مثل:

Smoked salmon With onion and capri	1. السلمون المدخن مع حلقات البصل والكاري
Shrimp cocktail Letuse and mayomais	2. جمبري كوكتيل مع صوص مايونيز والخس
Duck Liver White rice and Italian sauce	3. كبد الأوز تقدم سوتيه مع الصلصلة الإيطالية
Caviar	4. الكافيار
Club sandwich Triple decker with egg Lettuce and tomato Beef, chicken, cheese Served with French fries	5. كلوب ساوندويش ثلاث طبقات من التوست مع البيض واللحوم البقري والدجاج والجبن والخس والطماطم ويقدم مع البطاطس المحمرة
Salad Russian Vegetables with mayonaise	6. سلطة على الطريقة الروسية خضروات مسلوقة بالمايونيز
Oriental mezzah Hommos, babaghanouq Taboula tehina	7. مزات شرقية (حمص – تبولا– بابانمنوج– طحينة)
Cher's Salad bowl Crisp green Salad Beef chicken and cheese	8. سلاطة الشيف خضروات طازجة مع اللحم والدجاج والجبن
Tuna Salad Black olives, onion And green peper	9. سلاطة التونة مع الزيتون الأسود وشرائح البصل والفلفل الأخضر
Assorted dolmas	10. محاشي مشكلة

Canapee	11. كاناپيه
Artichoke stuffed with menced meat	12.خرشوف باللحم المفرومة
Cheese Platter	13. جبن مشكلة
Sea food Salad	14. سلاطة المأكولات البحرية
Tunisian Salad Boild egg,tuna, tomato, apple	15.سلطة على الطريقة التونسية بيض مسلوق – تونة– طماطم–تفاح
Anshouy with potatoes	16. انشوجة بالبطاطس
Pickles	17. المخللات
Snaile	18. القواقع
Smoked ell	19. سمك الثعابين المدخن

ثانياً: الشرب والحساءات Soups and potages

وقد سبق ذكر البعض منها عند شرح قوائم طعام العشاء.

ثالثاً: العجائن والنشويات:

النشويات:

1) أصناف من الأرز Riz

	Riz bilan	1. أرز أبيض
(مع البسلة وطماطم الكونكاسية والزبيب)	Riz Oriental	2. أرز أورينتال
(كبد+ لوز مفروم+صنوبر+ صوص دمى جلاس).	Riz Khalta	3. أرز خلطة
(بلزبدة).	Riz Creoles	4. أرز كريول
(بالجبن الرومى المبشورة)	Riz Au parmisan	5. أرز ميزون
(بالصوص كارى)	Riz Au carry	6. أرز بالكارى

2) اصناف المكرونة Macroni
3) اصناف من العجائن:

- البيتزا Pizza
- لكينولنى Cannelloni
- راقيولى Rafiolli
- رافيولى Lasagne verdi

رابعاً: أنواع من البيض Types of eggs

خامساً: الأسماك والصدفيات Fish shellfish

سادساً: المشويات والمحمرات (لحوم وطيور)

سابعاً: أنواع الخضروات.

ثامناً: أنواع السلطات هناك نوعان:

1. السلطة البسيطة.
2. السلطة المركبة.

تاسعاً: الحلوى.

عاشراً: أنواع الجبن.

ثالثاً- قوائم طعام المجموعات Group menu

وهي قوائم محددة غذاء وعشاء يتم الاتفاق عليها بين إدارة الأغذية والمشروبات ويمثلها رئيس المطبخ ومدير المطاعم وبين رؤوساء المجموعات طبقاً لرغباتهم وعاداتهم وتقاليدهم وجنسياتهم وطقوسهم الدينية وهي ترضي رغبتهم وموافقتهم عليها كماً ونوعاً وسعراً.

رابعاً- قوائم طعام الحفلات Banquets menu

تتسم هذه القوائم بما يلي:

1. تقام في مناسبات عديدة يتم الاتفاق عليها وهذه المناسبات هي:

- حفلات التكريم.
- حفلات أعياد الميلاد.
- حفلات الخطوبة.
- حفلات الزفاف.
- حفلات خطابة.
- حفلات تخرج دراسي.
- أعياد الكريسماس ورأس السنة الميلادية.
- حفلات فطور رمضانية.
- حفلات أعياد شم النسيم.
- حفلات مؤتمرات وندوات.
- حفلات تعارف.

2. تقدم على نظام البوفيهات المفتوحة ونظام الخدمة الذاتية.
3. تدر دخلاً وإيراداً مربحاً للفنادق.

4. لها صالات خاصة بالفنادق مجهزة بمسرح وأجهزة تكبير الصوت وأضواء الليزر وأجهزة الدخان والكوشة وشاشات عرض فيديو للتصوير والعرض.
5. تكلفة المأكولات تصل إلى 20٪: 25٪ من الإيرادات.
6. بها إدارة وعمالة مدربة على إقامة الحفلات بأنواعها المتعددة.
7. أوقاتها محددة وتستغل الصالات أكثر من مرة.
8. تتم عن طريق عقود متفق عليها بين إدارة الفندق ممثلة في الأغذية والمشروبات والطرف المتعاقد مقيم الحفل ومحدد بهذا التعاقد نوع البوفيه وسعر الفرد وميعاد الحفل وبنود مضافة سنذكرها في قسم الحفلات بإدارة المطاعم.

أنواع قوائم الحفلات:

1. قوائم حفلات الشاي.
2. بوفيهات الكوكتيلات.
3. البوفيهات الساخنة والباردة.

1) حفلات الشاي Tea Buffet

تعتبر من البوفيهات البسيطة ولها نظامان فمن الممكن أن تقدم والمدعوين وقوف أو جلوس وتتكون من مشروبات باردة وساخنة مع التورتات المختلفة الأصناف والجاتوهات والكيك والباتون ساليه والساليزون وسلاطة الفواكه والسندويتشات البتي بان والكانابيهات.

2) بوفيهات الكوكتيلات Cocktail Buffet:

ويتكون من أطباق باردة وأطباق ساخنة.

- **الأطباق الباردة:**

- باتون ساليه ساليزون كنابيهات.

- باتيه بالجبنة والدجاج والكفته.
- شطائر بالأنشوجة.
- ميلى في بالجبنة.
- سندويتشات بيتى بان أوكيزر.
- سلطات.
- كؤوس جمبرى بالمايونيز.
- زيتون أسود واخضر ومخللات.

- الأطباق الساخنة:

- أنواع من البتزا.
- فطائر بالجبنة الجرافيرا.
- لحم بتلو بالفلفل الأخضر الرومى.
- كفته طهو شرقي.
- كبد الأوز.
- سجق بالصلصة الحريفة

3) الوفيهات الساخنة والباردة:

تبدأ بفاتح الشهية:

أنواع من السلطات البسيطة والمركبة ثم الكانابيه والباتيه فواجرا (كبد الأوز) – سلطة روسية– كافيار على التوست– سمك مدخن– جمبرى كوكتيل– لسان مملح – أنواع من الجبن.

ثم نوعان من الحساءات – أنواع من الأرز– أنواع من المكرونة– أنواع من الخضروات.

ثم نوعان من السمك وكفتة السمك.

لحم بقري (كوستليته- فليه- اسكالوب............).

لحم بتلو- حمام - سمان.

دجاج - ديوك رومي- أوزي- جمبرى- استاكوزا.

أنواع الحلوى والفواكه:

التروت - الجاتوهات- عجائن بالفواكه والشيكولاته- بتى فور- بودنج - جيلى بالفواكه- بافاروار- كريم كراميل- سلطة فواكه- فواكه طازجة- مثلجات وكاساتا.

تاسعاً- قوائم طعام الفطور Breakfast Menu

تنقسم إلى أربع أنواع كما يلي:

أ. الإفطار الأوروبي Continental Break fast

وهو المعلوم والمعروف عالمياً ويتكون مما يأتي:

مشروب ساخن (شاي- قهوة- كاكاو- لبن)

مشروب عصير بارد	Cold juice
نوع من أنواع المربة	Jam
عسل نحل	Honey
زبدة	Butter
جبنة	Chees

أنواع الخبز مثل:

كيرز	Kaiser
كرواسان	Croissant
بريوش	Brioche
توست	Toast

وهناك قائمة للإفطار الاختياري لاختيار بعض الأصناف الأخرى مثل:

كورن فليكس	Corne flakes
جبنة مشكلة	Mixt chees
بيض	Eqqs
جريت فروت	Greap fruit
سلطة فاكهه	Fruit salad
فول	Peans
سلطة مشكلة	Mixt salad
ذبادي	Youqhort

ب. الإفطار الإنكليزي English Breakfast

يتكون من قائمة الفطور الكوتينتال السابقة مضافاً إليها ما يلي:

نوع من أنواع البيض التالية:

1. البيض المسلوق طبقاً لعدد الدقائق Soft boiled egg من دقيقة إلى ثلاث دقائق Haradboild eggs من 10 دقائق.
2. البيض المقلي Fried eggs
3. البيض البوشيه Pushed eggs

حيث توضع البيض (البياض والصفار) في ماء مغلي به قليل من الخل فتتكون طبقة متماسكة من البياض حول الصفار ويقدم على توست ساخن.

4. اومليت.

وهو عدة أصناف منها ما يلي:

- اومليت ناتير ويوضع فوقه جبنه رومي مبشورة.
- اومليت اسباتيوني بالطماطم والفلفل الرومي الأخضر والبصل والبقدونس.
- اومليت باللحمة المفرومة.
- اومليت بصلصة الطماطم.
- اومليت حلو بالمربه.

5. بيض على طريقة الروسيةRashun eggs

وهو البيض مسلوق يقطع ترنشات ويوضع فوق تشكيل من الخضروات المسلوقة بالمايونيز.

6. بيض اسكرامبيل Scrampled eggs

وهو البيض المخفوق بالكريمة أو اللبن كذلك يقدم في الإفطار الإنكليزي جبنه مشكلة وكريب بالمربى وكورن فليكس وسلطة الفواكه.

ج. الإفطار الأمريكي American Breakfast

يتكون من الفطار الإنكليزي السابق بالإضافة ما يلي:

1. انواع الأسماك والرنجة Hirring
2. أنواع اللحوم الباردة والساخنة والدجاج والكبد.
3. الفواكه الطازجة.

وذلك لأن الشعب الإمريكي يعتبر وجبة الإفطار اليومية وجبه أساسية وباقي اليوم يتناول وجبات خفيفة Snaks

د. الإفطار الوطني National Breakfast

وهو طبقاً لما تتناوله الدول المختلفة الجنسيات والطباع والعادات وما تشتهر به من وجبات.

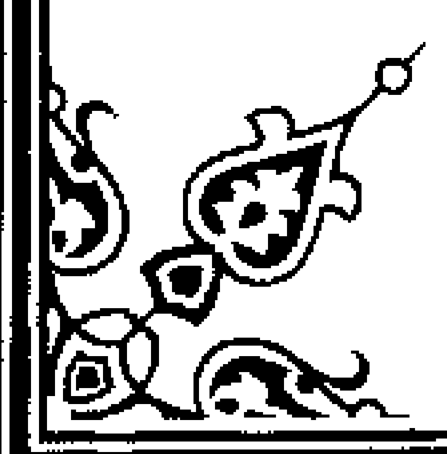
ففي مصر يتكون من الجبنة المشكلة والفول والفلافل والبلبلة والمخللات والبيض والخبز البلدي.





الفصل الثامن

مؤثرات وطبيعة الخدمة الجيدة



الفصل الثامن

مؤثرات وطبيعة الخدمة الجيدة

- **استقبال الضيوف بالابتسامة:**

السلوك في طريقة استقبال الضيف هام جداً لتوفير الخدمة الجيدة، فالابتسامة والترحيب لهما أثر إيجابي في نفس الضيوف.

أولاً: تحية الضيف مع الابتسامة بناءً على الوقت مع عرض المساعدة عليه

Say "good................., May I help you"

عادة يحتفظ كل مطعم بسجل الحجز الخاص بالضيوف ويسجل فيه للحجز يومياً ويتم تسجيل اسم الضيوف ونوع الوجبة والوقت وأية بيانات أخرى. وعادة ما يتم الحجز تليفونياً فيجب الاهتمام برغبات الضيوف.

ثانياً: سؤال الضيف هل يفضل مائدة للمدخنين أم لغير المدخنين؟

يوجه الضيف إلى المائدة بناءً على طلبه وتلبية رغبته حسب المتاح والموائد الجاهزة.

This way please

ملحوظة: يجب أن يستقبل الضيف عند مدخل المطعم عن طريق المدير أو المتدوتيل أو الكابتن أو الويتر الذي يجب أن يقف بالقرب من المدخل حتى يتسنى له رؤيته قبل وصولهم.

ثالثاً: يجب مساعدة الضيوف في الجلوس:

وذلك بسحب المقعد إلى الخلف لمسافة تسمح بالدخول ما بين المقعد والمائدة، ثم يقوم بدفع الكرسي إلى الأمام حتى يتم جلوس السيدات.

تقديم قائمة الطعام واقتراح أطباق خاصة مع استخدام مهارات البيع المقترحة.

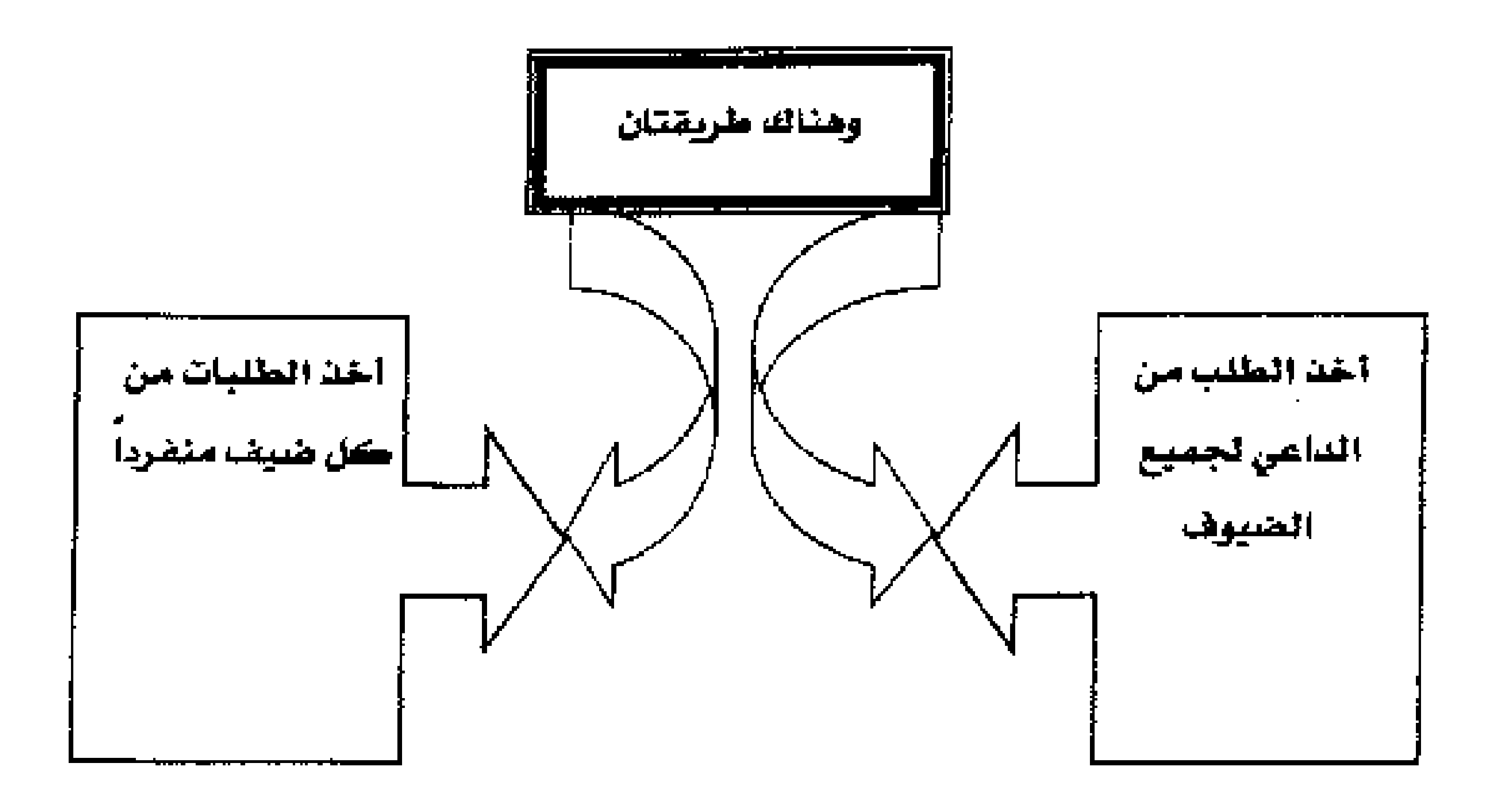
يجب أن تكون قائمة الطعام:

1. نظيفة بدون بقع أو أي ثنيات.
2. قائمة طعام للأطفال منفصلة.
3. مكتوب اللغتين على الأقل:

- لغة محلية.
- لغة فرنسية.
- لغة إنكليزية.

4. يجب معرفة الموجود وغير الموجود بقائمة الطعام. والمعرفة التامة بالمصطلحات وكيفية التحضير.

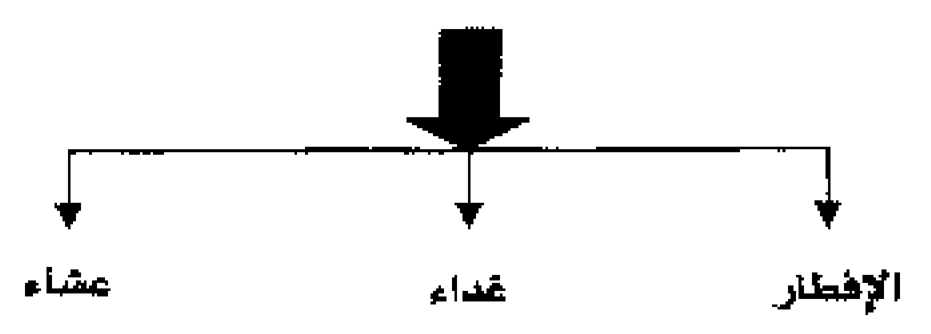
- يقترب مسؤول الخدمة من الناحية (اليمنى) ويقدم قوائم الطعام مفتوحة. ويقدم للضيوف مع التحتية والابتسامة مع استخدام اسم الضيف.
- تقديم قوائم الطعام لجميع الضيوف.
- أثناء قراءة الضيوف لقوائم الطعام يجب تركهم لفترة معقولة لقراءة قوائم الطعام ومعرفة ماذا يفضلون.
- يقترب من الضيف (الداعي) من الناحية اليسرى.



- أول سؤال يسأل عن شيك أوحد أم شيكات منفصلة وهذا السؤال يعتمد على (الذكاء)
- في حالة الطلبات حسب الطلب يجب عمل الآتي:

1. نظراً لأن طلبات حسب الطلب مختلفة الأصناف ولذلك يكون من الصعب تذكر معظم هذه الطلبات، لذا لا يجب عدم الاعتماد على الذاكرة بل يتم عمل خطة (رسم) بسيط للمنضدة على شكل يوضح أماكن كل كرسي.
2. يتم تسجيل كل طلب أمام كل كرسي حتى لا يختلط عليك الأمر.
3. عند ترتيب الطلبات على الصينية (المشروبات) الدائرية يجب أن تكون المشروبات أمام صدرك.
4. عدم الارتباك.
5. وضع المشروبات حسب ترتيب نزولها.
6. عند تقديم أي مشروب يجب مراعاة ترك مكانه خالياً حتى لا تتسبب في حدوث أي ارتباك.
7. بعد وضع قوائم الطعام على المنضدة يدل ذلك على أن الضيوف مستعدين لأخذ طلباتهم.

8. يقترب مسؤول الخدمة من اليسار مبتدأ باول ضيف يكون مستعداً لأخذ طلباته مع الدوران في اتجاه عقرب الساعة (أو على رأس المنضدة).
9. أخذ طلبات المشروبات مع الاقتراح.



يجب السؤال عن: الشاي والقهوة قبل الإفطار.

يجب أن يكون الصوت واضح وغير عال.

اقتراحات البيع:

الوقوف على رأس المنضدة

اقتراحات الحلوى:

- عرض حديث شيق.
- ترولي الحلوى.
- يمر أمام المدعوين ثم يقف على رأس المنضدة.
- العرض المشوق لتشويق إحساس الضيوف.
- حث الضيوف على مغامرة اختيار الأصناف التي تم عرضها.

اقتراحات القهوة

- القهوة التركي (نسبة السكر).
- اسأل بطريقة تشجع الضيف على اقتراح الأنواع.
- بعد وضع قوائم الطعام على المنضدة.إنهم جاهزون لتلقي الطلبات.
- يجب أن تتأكد أن معظم المنضدة جاهزة. التنسيق بين جميع المناضد في أخذ الطلبات.

- البيض: نوعه والطهي.
- اللحوم: درجات الطهي.
- الشاي: ليمون– لبن– نعناع.
- القهوة: أثناء أو بعد الطعام
- الشوربة مع السندويتشات.
- عيش غراب سوتيه مع الأُستيك.
- دانش مع القهوة.

- اختر أكبر سعر لفواتح الشهية.
- اختر أكبر سعر للحلوى.
- اختر الألفاظ التي تتناسب مع طلب الضيف.

- Light Meal
- The Deat Steak
- Dry red wine
- Low calorie dinner

بطريقة ملفتة للنظر تساعد على زيادة المبيعات.

عرض المأكولات بطريقة جذابة للتشويق.

استخدام جمل الاقتراح مثل:

- I'd suggest our (name of Item).
- It's really good tonight

- العرض عن طريق الحديث يجذب حواس الضيوف ويشعرهم بمغامرات اختيار الأصناف.
- الحديث للمائدة كلها: مشروبات– الأطعمة.
- الوقوف على رأس المائدة.
- السؤال عن الحلوى مع الشاي.
- سلاطات.

إفطار إذا كان يرغب تناول القهوة أو الشاي قبل الإفطار

غداء.

عشاء:

- اعرض على الضيف: قائمة– طبق اليوم.
- استخدم (Plan)
- قف على رأس المائدة في حالة ما إذا كان العدد كبيراً.
- إذا كان هناك أطفال هل تفضل تقديم مأكولات فورية.
- الحرص على التحدث بصوت واضح غير عال وعدم إزعاج الضيوف.
- إعادة أخذ الطلبات مرة ثانية.
- الحرص على الحديث مع المائدة كلها.
- يتم كتابة الرموز الخاصة بالطلبات بدءاً من أول المائدة إلى الداخل.

البيع:

تتطلب عملية البيع مهارات من (العاملين بالخدمة) لإشباع رغبات الضيف. وهؤلاء ليس عملهم فقط الخدمة بل البيع.

- مهارات فنية.
- آداب عامة للنجاح.
- نجاح البيع يتوقف على قدرة العاملين على:
- كيفية إقناع الضيوف.
- اختيار أنواع معينة من الأطباق تتماشى مع أنواع المشروبات.
- القدرة على أخذ جميع التفاصيل التي لا تؤدي إلى انسيابية العمل (التعطل).
- الانتباه لما يطلبه الضيف.

طلبات اللحوم:

- الطهي.
- نصف الطهي.
- أقل من نصف الطهي.

- الاتصال بالنظر.
- استعمال اسم العميل.
- كيفية التعامل مع مختلف الضيوف.
- معرفة المنتج جيداً. قوائم الطعام وطريقة تجهيز وتحضر كل طبق.
- دراسة جميع الأصناف حتى يتمكن من عرضه على الضيف بالطريقة الصحيحة
- معرفة مدة تجهيز كل طبق من الأطباق.
- على دراية كاملة بجميع التعارف والمصطلحات التي تساعد على توصيل وإيضاح وفهم كل شيء يقدم.

- القدرة على إقناع الضيوف.
- استخدام الترولليات: تسمح بإظهار فنون العاملين في تحضير المائدة أمام الضيوف.

كيفية أخذ الطلبات:

- اقترب من الضيف مع الابتسامة.
- اعرض قائمة الطعام مفتوحة. اقترح دائماً من قائمة الطعام.
- أحياناً توجد قوائم طعام بدون أسعار.
- اقترح المشروب في الحال. في حالة ما إذا كان الضيف لم يقرر اقترح عليه.
- يمكن اقتراح مشروبات غير موجودة في القائمة.
- اسأل بالثلج أو بدون ثلج حسب نوع المشروب.
- ساعد الضيف على الاقتراح.
- توقع دائماً طلبات خاصة (راجع مع مديرك في حالة الشيك).
- دائماً يجب أن يتوافر لديك معلومات كافية عن قائمة الطعام والإجابة على أي أسئلة.
- اخطر الضيف عن الأصناف غير الموجودة.
- دائماً اتصف بالمرونة والإيجابية مع الضيف.
- اشرح الأطباق واقترح إذا احتاج الأمر هذا النوع من السمك لذيذ جداً.
- ثق في نفسك باستمرار.
- في حالة إذا طلب شيء لا تعرفه اسأل مديرك أو الشيف وارجع إلى الضيف بالإجابة.
- الضيف الفردي يقدم له مجلة أو جريدة.
- يجب معرفة المشروبات التي تتلاءم مع الأطعمة.
- تعرف دائماً على أذواق النزلاء.

واعرض على النزيل: أنا أعرف أنك تحب الشيكولاته.

ما رأيك في تورتة شيكولاته لذيذة.

إنني أعتقد أنك تحبها.

- أعادة الطلب مرة ثانية بلغة إيجابية.

May I repeart your order

- اكتب الطلب بوضوح وكامل.

هام:

- عند تقديم الطلبات يجب ألا نسأل من طلب ماذا؟

Who ordered what?

- قدم الأطباق في الوقت المناسب.
- في حالة أي تأخير سوف يحدث لأي طلب يجب إخطار الضيف بذلك مع الاعتذار.
- قبل تقديم الأطباق تأكد من أنها مطابقة للمواصفات. في درجة الحرارة المناسبة لها.(الطعام البارد في طبق بارد والطعام الساخن في طبق ساخن).
- عند تقديم طبق ساخن يجب إخطار الضيف.
- إذا كان هناك أي شكوى من الطعام أو أي شيء آخر يجب حلها فوراً (بدون دفع).
- الطبق الرئيسي لا يتأخر في التقديم عن (15) دقيقة إلا إذا طلب الضيف ذلك
- تقديم المشروبات خلال خمس دقائق. مع التقديم للسيدات أولاً.
- الطبق الأول يقدم خلال 10 دقائق.

- عندما يبدأ الضيف في الأكل تمنى له شهية طيبة.
- تقديم الخبز الطازج والزبد (تشكيلة من الزبد).
- عندما يتناول الضيف الطعام لا تحاول أن تتعجله لرفع الأطباق.
- اعرض مشروب عندما يصبح الكوب 3/4 فارغ.
- اعرض خبز وزبد مرة ثانية.
- مسؤول المطعم يقوم بالمرور على الموائد للتأكد من أن الضيوف راضين عن كل شيء.

How is your steak Mr….

How was your steak Mr….

- استخدم مهارات الملاحظة في حالة ما إذا احتاج الضيف أي مساعدة.
- يجب إعطاء المنيو بواسطة المستقبلة بعد جلوس الضيف.
- بعض الأماكن التي تقدم وجبات سريعة يتم وضع القائمة على المائدة باستمرار.
- يجب شرح كل نوع من قائمة الطعام بأمانة وعدم خداع الضيف.

"قائمة الطعام"

يجب أن تكون قائمة الطعام جاهزة ونظيفة بدون أي علامات أو قطع في أي صفحة من صفحاتها.

قوائم الطعام ولوحة قوائم الطعام يجب أن تكون جاهزة لكل وجبة (meals). أحياناً تقدم المطاعم قائمة خاصة بالغداء وأخرى خاصة بالعشاء.

وهناك بعض الفنادق تقدم الهدايا للأطفال مصاحبة لقوائم الطعام.

معلومات عن القائمة:

- يجب على العاملين في المطاعم الإلمام بمعلومات قوائم الطعام وذلك حتى لا يغضب الضيف عندما تقول له انتظر دقيقة حتى اعرف هذا الصنف موجود أم لا.
- يجب أن تشمل قوائم الطعام على أطعمة للبنانين والمرضى والريجيم وقليلة الكوليسترول.
- يجب معرفة نطق كلمات قوائم الطعام.
- يجب معرفة مكونات كل طبق.
- يجب معرفة الأطعمة الموسمية.
- يجب معرفة وقت التحضير لكل طبق.
- إذا كانت هناك أي مصطلحات يجب معرفة شرحها.
- طبق اليوم Daily specials

نظام اخذ الطلبات:

يتم أخذ الطلبات على الكابتن أوردر أو على الشيك بمجرد أخذ الطلبات.

الاقتراب من المائدة:

بمجرد جلوس الضيف يجب تحيته مع تقديم نفسك.

Good after noon. Welcome to.

(name of) my name is (name of restaurant.

I'll be serving you today

في حالة الإفطار	في حالة الغداء والعشاء	في حالة العشاء
تقديم الشاي والقهوة	اقترح ككوكتيل	
أخذ الطلبات	تقديم المنيو	
	أخذ الطلبات	
	في حالة ما إذا كان الضيف يريد مزيد من الوقت ارجع بعد دقائق	

- في حالة وجود أكثر من شخص أبدأ من ناحية اليسار للضيف متجهاً مع عقرب الساعة وآخر شخص (المضيف).
- بعد كتابة الكابتن أوردر أو الشيك (إملأ بيانات الشيك قبل الاقتراب من المائدة).
- استخدم أرقاماً للكراسي حتى تقدم المشروبات أو المأكولات بدون سؤال الضيف.
- اسأل الضيف هل شيك واحد أم شيكات منفصلة.
- عند كتابة طلبات الأوردر يجب عمل فاصل بين:

• المشيهات.
• الشورب.
• الطبق الرئيسي.

- في حالة ما إذا كان الضيف الذي يليه غير جاهز للأوردر اترك مساحة ويجب كتابة الطلبات في تتابع.
- يجب كتابة نوع المصاحبات الجانبية على الأوردر على سبيل المثال(بطاطس– بدون زيدة – زيدة).
- بجانب الأستيك يجب كتابة:

- Rare
- Medeum rare

- Well

- في طلبات البيض يجب كتابة:

- Over easy
- rord

- اشكر الضيف بعد اخذ الطلبات.
- ارفع قائمة الطعام من المائدة.

- Tonight our special
- (Name of Item)

- عندما يكون المنيو به حجم كبير وحجم صغير دائماً اقترح الحجم الأكبر.
- لا تستخدم الأسئلة الآتية:

- Do you want any thing else?

- بل يمكن استخدام:

- What kind of dessert would like this evening?

Or:

- Would you prefer our cherry pie or apple pie?

كيفية البيع في المطاعم:

البيع الفعال:

عند حضور الضيف للمطعم فإنه قرر (شراء شيء). والبيع يتم بواسطة العاملين في المطعم.

- إعطاء الضيف فكرة عن الأطعمة الموجودة.
- ساعد الشيف على اختيار ما يفضل شراءه.
- ساعد الضيف لإرضاء احتياجاته.

دائماً اقترب من مائدة الضيف بابتسامة.

ويمكن اقتراح المبيعات مثل.

- Addiond
- gtems

- إذا طلب الضيف سندويش فيمكن اقتراح شوربة. مشروم سوتيه مع الأستيك.
- مع القهوة اقترح دانش.
- اقتراح الأتي مع الطعام:
- مشهيات.
- مشروبات
- كوكتيل.
- طلبات جانبية.
- حلوى

هام:

- عند تقديم الطلبات يجب ألا تسأل الضيف من طلب ماذا؟.

Who ordered what?

- في حالة اي تأخير يحدث لأي طلب يجب إخطار الضيف بذلك مع الاعتذار.
- قبل تقديم الأطباق تأكد من أنها مطابقة للمواصفات. في درجة الحرارة المناسبة لها (الطعام البارد في طبق بارد والطعام الساخن في طبق ساخن).
- عند تقديم طبق ساخن يجب إخطار الضيف.
- إذا كان هناك اي شكوى من الطعام أو أي شيء آخر يجب حلها فوراً (بدون دفع).
- الطبق الرئيسي لا يتأخر في التقديم عن 15 دقيقة. إلا إذا طلب الضيف ذلك.
- تقديم المشروبات في خلال خمس دقائق مع التقديم للسيدات أولاً.
- الطبق الأول يقدم خلال 10 دقائق.

- عندما يبدأ الضيف في الأكل تمنى له شهية طيبة.

Enjoy your meal Mr….

- مراعاة أن يقدم الخبز الطازج والزبد (تشكيلة من الخبز).
- عندما يتناول الضيف الطعام لا تحاول أن تتعجل رفع الأطباق.
- اعرض مشروباً عندما يصبح الضيف 3/4 فارغ.
- اعرض خبزاً وزبداً مرة ثانية.
- مسؤول المطعم يقوم بالمرور على الموائد للتأكد من أن الضيوف راضين عن كل شيء.

How is your steak Mr….

How was your steak Mr…

- استخدم مهارات الملاحظة في حالة ما إذا احتاج الضيف أية مساعدة.

▪ فلسفة التعامل مع العملاء:

لابد من دراسة العملاء لتحديد كيفية التعامل معهم طبقاً لشخصيتهم وعاداتهم وجنسيتهم وأعمارهم ومستواهم ووضعهم الاجتماعي وأذواقهم ورغباتهم وعاداتهم وتقاليدهم ودراسة نفسيتهم، وذلك لإرضائهم وترك بصمة جيدة عن المكان والعاملين والأصناف التي تقدم، ولعمل الدعاية الممتازة للمكان وكسب عملاء جدد.

وهناك عدة معايير يتم وضعها في الاعتبار عند عملاء الفنادق والمطاعم منها ما يلي:

❖ معايير التعامل مع العملاء:

أولاً: المظاهر الخارجية:

حيث أنها تختلف من شخص لآخر، ولو أنها ليست مقياس للحكم على الشخص حيث انقلبت الأوضاع فنجد أستاذ الجامعة المهمل في ملابسه ونجد الميكانيكي والسباك المهندم الوسيم.

ولكن يمكن الحكم على الشخصية أحياناً بالمظهر، مثل تناسق الملابس أواناً وتفصيلاً والأناقة والوسامة بطريقة الحديث وتركيب الكلمات كاللباقة والاعتزاز بالنفس والثقة وتقاطيع الوجه والأخلاق الحميدة.

من كل ذلك يمكن الحكم على الشخصية كالمركز الاجتماعي والمادي والأدبي فمثلاً هناك العميل ذو الوجه البشوش الذي ليس لديه أي نوع من التعقيدات أو المشاكل وهو صديق للعاملين ويتقبل كل شيء ولا يحب الخدمة التقليدية وهو من طبقة مرحة ويحب خدمة نفسه.

وهناك وجه المكتئب المعقد نفسياً وخدمته صعبة ولا يرضى دائماً بما يقدم له ودائم الشكوى ولا يتعامل بطريقة كريمة مع العاملين ويتطلب مجهود وخدمة باهتمام وكياسة.

أيضاً هناك الشخصية العصبية المتقلبة المتغيرة إلى النقيض وهو مضطرب المزاج فيجب الحرص في التعامل معه بعناية.

والشخصية المريضة الوهمية من أصعب أنواع الشخصيات حيث يسيطر عليه الوهم بمرضه فيرفض ما يقدم له بحجة الضرر الصحي ودائم في تغيير

الأصناف والكميات وهذا يسبب ضيقاً للعاملين فيجب التعامل معه بلطف وإقناع بطريقة مهذبة لعدم الضرر له صحياً بتناول الوجبات وخصوصاً القائمة المحددة.

وهناك العملاء المعوقين الذين يتطلب خدمتهم اللطف والمساعدة والرضا النفسي في خدمتهم.

ثانياً: عمر العميل:

ينقسم العمر من حيث خدمة الأغذية والمشروبات إلى أطفال وشباب وشيوخ فالطفل له معاملة خاصة حيث أنه لا بد لفرد الخدمة مساعدته في الغرف والتقطيع والاهتمام به بصفة خاصة وجلوسه على كرسي Baby Chair ذو المقعد العالي والمساند العالية.

أما خدمة الشباب فهي خدمة سريعة مريحة حيث أنه قادر على خدمة نفسه دون عناء كبير من أفراد الخدمة.

والرجل أو السيدة المسن يحتاجا معاملة خاصة واهتمام وتنفيذ أوامرهم بسرعة دون إبطاء أو غضب والصبر عليهم وعدم إحساسهم بكبر عمرهم.

ثالثاً: جنسية العميل:

مهم جداً معرفة فرد الخدمة لجنسية العميل ولغته والتحدث بها لكسب ثقته ومعرفة عاداته وإشباع رغباته وأذواقه، حيث أن كل جنسية ولها عادات وأذواق مميزة؛ وأيضاً التعامل معها فيختلف الإنكليزي عن الفرنسي عن الألماني وأيضاً الأفريقي والأسيوي والأمريكي كما أن العربي له تقاليد وعرف خاص في أثناء تناول الغذاء.

رابعاً: ديانة العميل:

الإسلامية والمسيحية واليهودية له أغذية معينة عن بعضها البعض وطقوس مختلفة فهناك بعض المأكولات المسموحة في المسيحية واليهودية وغير المسموحة في الإسلامية وهناك الصيام المسيحي حيث عدم تناول الأغذية التي منبعها الكائنات الحية الحيوانية كاللحوم والأسماك والطيور ومنتجات الألبان وهكذا.

وبالطبع لا يسأل العميل عن ديانته ولكن يمكن التكهن بذلك إذا لم يصفح العميل بنفسه عن ذلك.

خامساً: الشخصية الهامة جداً:

هذه الشخصية لها تعامل خاص سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو دينية أو فنية فهم من المشاهير الذين يلط عليهم الأضواء والتعامل معهم يتم ببروتوكولات معينة حيث اللقب الذي ينادى به وطريقة المعاملة والتحية والخدمة يتم ذلك بطريقة خاصة تختلف عن التعامل مع الأشخاص العاديين وإن كان لا بد من الاحترام والأدب عند التعامل مع جميع العملاء واعتبارهم جميعاً شخصيات هامة جداً.

وفلسفة التعامل مع العملاء لمعرفة آداب السلوك المتبع معهم من الناحية النفسية.

❖ **سلوكيات التعامل مع العملاء:**

1) **استقبال العملاء وجلوسهم:**

ينقسم العملاء إلى نوعين:

1. المجموعات Groups
2. الأفراد Individuals

حيث يقوم المتر دوتيل أو مدير المطعم أو السنيو ركابتن باستقبال رئيس المجموعة عند باب المطعم ويقوم بالترحيب به وإرشاده مع مجموعته إلى أماكن جلوسهم المحجوزة داخل المطعم بعددهم الكامل.

ويتم تنظيم المطعم إلى مساحات أو محطات خدمة للمجموعات حيث المناضد التي تستوعب أعداد كبيرة معاً ذات العشر مقاعد والعشرين والثلاثين وهكذا حيث لا يتم تفرقة المجموعة الواحدة على أماكن عديدة.

أما الأفراد فيكون لهم مكان خاص ذو مناضد صغيرة تتراوح بين مقعدين وأربع وست وثماني مقاعد.

ويتم حجز بعض المقاعد بعدد الحاجزين ولا يمكن أبداً جلوس غير الحاضرين على مناضد محجوزة مهما كانت الأسباب إلا حالة إلغاء الحجز و الاعتذار ووصول عدد أقل من العدد المحجوز.

2) خدمة العملاء:

يتم تقديم القائمة المحددة والكارت للسيدة أولاً ثم الرجل وأيضاً عند الخدمة السيدة أولاً الأكبر سناً في حالة وجود سيدات أخريات أو آنسات.

وإذا كان هناك ضيفاً يقدم للضيف أولاً ثم السيدة الداعية فباقي السيدات ثم الرجال.

ومن الممكن أن يتحادث العميل مع فرد الخدمة في موضوعات شتى فيجب مراعاة أنه عند النظر في الحديث عن السياسة أو الأمور الدينية التي فيها جدال أو النواحي الشخصية وكذلك عدم إطالة الحديث حتى لا يؤثر على العمل والاعتذار بلطف وأدب.

وعند أخذ الطلبات يترك للعميل الاختيار وإذا طلب النصيحة أو مساعدة في الاختيار لا مانع من مشاركته في ذلك مع مراعاة فن البيع وعدم الضغط على العميل بطلب معين لا يوافق عليه، ولا بد لفرد الخدمة أن يكون ملما بقائمة الطعام المحددة والألكارت من حيث أسماء الأصناف ومكوناتها وطريق طهيها وطرق خدمتها.

3) دفع الحساب:

عند الانتهاء من تناول الطعام يتقدم فرد الخدمة ويسأل العميل هل يريد شيئاً آخر وعند الإجابة بلا ينتظر حتى يطلب منه فاتورة الحساب فيتم حساب العميل بالحساب النهائي وتقديم الشيك على طبق أو داخل Cover ويعود بأصل الشيك والباقي إلى العميل عند الدفع نقداً ولا ينتظر امام العميل بل ينسحب مع تقديم الشكر له، وعند توقيع العميل على الشيك ووضع رقم غرفته تؤخذ إلى Cashier الذي يرسلها بدوره إلى الصراف العمومي لوضعها في حساب العميل.

- الذوق وأدب المعامل بالضيوف:

السلوك العام:

أ. المظهر العام:

1. احترام ارتداء زي العمل والمحافظة على نظافته وكيه وتلميع الحذاء.
2. العناية بنظافة البدن والشعر وتقليم الأظافر.
3. عدم التحلي بالأساور والسلاسل الذهبية.
4. عدم وضع روائح عطرية نفاذه.

ب. الأداب العامة:

1. التأدب والتحدث بلباقة احترام.
2. اللطف وحسن التعامل والمجاملة.
3. الرزانة والأمانة.

السلوك في الظروف المختلفة:

- وصول الضيوف:

- المبادرة بالتحية بانحناءه من الرأس.
- الترحيب بلغة الضيف مع ابتسامة خفيفة.
- افساح الطريق للمرور وفتح الأبواب لهم.

- ترتيب الجلوس للمرور وفتح الأبواب لهم

- **إتباع قواعد الأسبقيات.**

التحدث:

الأسلوب المهذب نحو العميل يبدو واضحاً، ولذا يجب أبداً أن يكون الموظف ذليلاً أو خاضعاً للعميل، بل يجب أن يكون شامخاً وعظيماً في تعامله وليس لدرجة الغرور، بحيث أن يكون الصوت واضحاً ومنخفضاً، ويجب أن يكون قادراً على إلقاء العبارات وتقديم الأفكار بسهولة، وأن يمتلك قدراً كافياً من اللغة الإنجليزية، ويكون لديه الاستعداد للإجابة عن كافة الأسئلة التي يمكن أن يسأل عنها العميل، ومن الأفضل إمتلاك لغة ثانية وخاصة الفرنسية نظراً للاستعمال الشائع في كثير من المصطلحات الفندقية.

المعاملة:

موظف الفندق من أهم صفاته ان يكون مهذباً في جميع الأوقات، وبالتالي سيكون أيضاً مهذباً خلال تعامله مع العميل، أي أن يتصف بالصفات الإنسانية ليتعامل بها أثناء الخدمة ويجب مراعاة الآتي:

- لا يمر باستمرار أمام الضيف أو في مواجهته.
- في حالة عدم وجود عمل يقف في الواضع الصحيح.
- عندما يتكلم الضيف مع باقي الضيوف يجب ألا ينصت إلى ما يقال، ولا يقاطعهم.

الأمانة:

وهذه الصفة يجب أن تلاحظ بدقة، فيجب على الموظف أن يعطي العناية الكافية للأدوات المستخدمة داخل الغرفة فلا يتكاسل، ويحافظ عليها كأنها ملك له، فيجب مثلاً عدم استعمال الفوط في بعض الأغراض المخالفة وغير المستحبة.

على سبيل المثال:

- اللامبالاة في ضياع الأدوات داخل سلة المهملات.
- عدم الاعتناء بالفوط التي يستخدمها الضيف، باستخدامها مثلاً في عمليات التنظيف والتلميع.

التعاون:

البناء الناجح للفندق يعتمد على الموظفين، فيجب على الموظف أن يسارع لمساعدة غيره من العاملين في الفندق، وفي مقدمة ذلك يجب عليه أن يعالج الخطأ، وهذا في حد ذاته تعاون عظيم إذا نجح في تصحيح الأخطاء. ويجب الحفاظ على قواعد ونظم الفندق.

- تذكر إنك أيضاً من الممكن أن تحرج النزلاء الآخرين.
- تذكر دائماً أنك تمثل الفندق.

■ **خطوات التعامل مع النزلاء (الضيف) في بعض المواقف:**

● **التصرف في شكوى الضيف:**

- استمع إلى النزيل أو الضيف.
- اعتذر فوراً– وأشعر النزيل أنك فعلاً تشعر بأسف وتريد مساعدته– أظهر تعاطفاً وتفهماً.
- تقبل النقد أو اللوم ولا تعط مبررات.
- اشرح للنزيل كيف ستساعده وأعط له ثقة في أنك سوف تعالج الموقف.
- أعرض المشكلة على المشرف إذا كنت غير قادر على التعامل معها.
- إذا اقتضى الأمر يجب إبلاغ المدير المسؤول عن المشكلة.
- تسجيل المواقف غير المناسبة في دفتر الاستلام لتتأكد أن الآخرين في الوردية على دراية بالموقف، وتسلم للوردية التالية إذا استدعى الأمر.
- تذكر أن التصرف غير السليم في المشاكل يخلق مضايقات لاحقة بدون ضرورة.
- لو كنت غير قادر للتعامل مع المواقف ابحث عن مساعدة الكثير من النزلاء لا يجيدون التحدث باللغة الإنجليزية، لذا يجب أن تساعد النزيل على شرح ما يريد بكل الطرق، مع مراعاة التحدث بصوت واضح وبطريقة مهذبة.

لا يجب أبداً:

- أن تجعل الضيف يشعر بأنه غبي.
- أن تجعل الضيف يبدو سخيفاً أمام الآخرين.
- أن تجعل الضيف يشعر بأنه يعطلك.

- **الحماس لإرضاء الضيوف:**

تذكّر دائماً أنه بدون هؤلاء النزلاء لن يكون هناك داعٍ لوجودك هنا.

يجب مراعاة الآتي في الحديث:

- دائماً تحدث إلى النزيل بأدب.
- كن متفاهماً مع النزلاء.
- استعمل لغة العين وابتسم وأنت تتحدث إلى النزلاء.
- لا تشعر النزيل أنه يبدو أحمق أمام الآخرين، أو يشعر أنه يأخذ من وقتك أكثر مما يجب.
- تذكر دائماً أنك يجب أن تكون على استعداد لمساعدة أي شخص يطلب منك المساعدة.

- **انظر واستمع:**

- انظر لما يقال لك.
- إعط النزيل كل اهتمامك.
- تذكر أنه لكي يستمع إليك ويفهم حديثك فأنت في حاجة إلى الحديث بوضوح وببطء.
- انظر إلى النزيل عندما تتحدث واستعمل لغة العين

- **أثناء الحديث مع النزلاء (الضيف) ممنوع الآتي:**

- إبداء قلق أو تململ.
- عدم العبث بخصلات الشعر.
- إحداث صوت بالأصابع أو القدم أو المفاتيح.
- التثاؤب أو قصف الأظافر أو العبث في الأنف.

- **التعبيرات:**

- تـذكر دائمـاً أن معظـم النـاس تنظـر إلى وجهـك وبعـض تعبيراتـه أثنـاء الحديث.
- اجعل تعبيراتك يقظة وسعيدة.
- لا تكتئب أو تبد اندهاشاً

- **الاتصال الناجح مع النزيل:**

- استجب إلى النزيل الباحث عن الاهتمام.
- راقب ما يحدث حولك.
- دائماً وعند المغادرة اشكر النزيل وتمنَّ له يوماً سعيداً أو أمسية لطيفة.

- **التحية:**

- تحية النزيل خلال 30 ثانية.
- ابتسم للنزيل واستعمل لغة العين.
- الترحيب بالنزيل على المستوى اللائق في التوقيت المختلف.
- صباح الخير أو مساء الخير – سيدي/ سيدتي، هل استطيع مساعدتك؟
- حافظ دائماً على لغة العيون وتأكد أن النزيل يشعر أنك سعيد بلقاؤك.

- **الوداع:**

- ابتسم للنزيل – ابتسم بتلقائية واستعمل لغة العيون.
- اشكر النزيل وقل إلى اللقاء كما هو متبع في نظام الفندق.
- أشكرك سيدي/ سيدتي– واذكر اسم النزيل– وأتمنى أن تكون قضيت إقامة ممتعة في فندق (اذكر اسم الفندق).

- **استفسارات عامة:**

- انتبه لاستفسارات الضيف في الحال.
- تحيي الضيف – تبتسم وتكون مجامل ولطيف.
- نعتذر عن أي تأخير ربما يكون قد حدث وتبدي اهتماماً.
- استمع إلى النزيل ولا تقاطعه.
- حدد احتياجات الضيف.
- أعط المعلومات المطلوبة.

- **التصرف في موقف غير مناسب:**

- استمع إلى النزيل– وتحلَّ بالصبر، وأظهر اهتماماً وانشغالاً به ولا تبد انفعالات.
- تسمح للنزيل أن يتحدث ولا تقاطعه أثناء الحديث.
- دائماً تستمع وتظهر تعاطفاً معه.
- تدون اسم النزيل وتحوله إلى علاقات النزلاء حيث سيتعامل مع المشكلة كلياً- تجنب المواقف التي من الممكن تزيد انفعال النزيل.
- تبليغ النزيل أنك ستقوم باستدعاء المشرف الذي سيبذل كل وسعه لإصلاح الموقف. اتصل بالمشرف فوراً.
- تذكر أن هناك عملاء آخرين يشاهدون المواقف وسيحكمون على أدائك وطريقتك.

- **صفات العاملين غير المرغوب:**

1. عم الشكر في حالة دفع الإكرامية (البقشيش).
2. محاولة معرفة قيمة الإكرامية أمام الضيف.
3. التدخل في الحديث مع الضيف أثناء حديثه مع الآخرين.
4. التحدث بطريقة غير مهذبة.

5. التسرع لإنهاء العمل دون تقديم الخدمة الكاملة رغبة في الانصراف مبكراً
6. عدم مراجعة أي مستندات قبل تقديمها للضيف.
7. تناول بعض الأطعمة أثناء العمل.
8. الاستخدام الشخصي لمقتنيات النزيل.
9. الرائحة غير المستحبة.
10. الأيدي والظافر غير النظيفة.
11. مضغ اللبان داخل مكان العمل.
12. الملابس غير النظيفة، والحذاء العالي.
13. السعال أو البصق أو استعمال المنديل أمام الضيف.
14. ارتداء المجوهرات التي تلفت انتباه الضيف (مسموح بالساعة ودبلة الزواج).
15. الإزعاج أثناء العمل، مثل(حركة الأقدام على الأرض - سوء استعمال الأدوات – صوت الأبواب عند الفتح والغلق).

- لذا يجب تلافي كل هذه الأخطاء بقدر المستطاع حتى تظهر في صورة لائقة ومشرفة للحفاظ على المظهر العام.



الفصل التاسع

فلسفة خدمة العملاء (الزبائن)





الفصل التاسع

فلسفة خدمة العملاء (الزبائن)

المطلب الأول: أهمية العملاء للمنظمات

- **من هم عملاؤك؟**

- كل شخص نتعامل معه سواء كان من خارج المؤسسة أو داخلها يجب النظر إليه باعتباره عميلاً
- عملاء الخارج: وهم من يرغبون في شراء منتجاتنا أو التعامل في خدماتنا.
- عملاء الداخل: هم أولئك الأفراد في داخل مؤسستك والذين يعتمدون عليك.. في أداء مهامهم.

- **هل العميل الداخلي مهم؟**

- من خلال إرضاء و تأهيل وتدريب العميل الداخلي نتوصل للتميز في خدمة العملاء
- على الرغم من أهمية العميل الداخلي إلا أن الغاية النهائية تكمن في تحقيق التميز في خدمة العميل الخارجي.

- **تصنيف العملاء:**

- يمكن تصنيف العملاء إلى قطاعات وفقاً لعدة اعتبارات مثل: النوع والحجم، الدخل، المهنة، الموقع الجغرافي.
- أهم تلك التصنيفات هو الذي يقسم العملاء إلى قطاعين رئيسيين هما: العملاء الأفراد، والعملاء من المؤسسات.

- كيف يختلف العملاء الأفراد عن العملاء المؤسسيين؟

المعيار	قطاع الأفراد Individual Consumers	قطاع المؤسسات Business Customers
الحاجات	بسيطة نسبيا	معقدة نسبيا
الأعداد	كبيرة	محدودة
الموقع الجغرافي	منتشرة جغرافيا	متمركزة جغرافيا
حجم المعاملات	صغيرة نسبيا	كبيرة نسبيا
متطلبات الخدمة	السرعة – المعاملة الودية	السرعة – الكفاءة – الدقة
طبيعة المنتجات	نمطية وموحدة	يتم غالبا تكييفها حسب الاحتياج
نسبة المخاطرة على العائد	منخفضة	كبيرة
الاتصالات	غير شخصية في المقام الأول	شخصية في المقام الأول
الحساسية للأسعار	مرتفعة نسبيا	متوسطة نسبيا

- مزايا تصنيف العملاء:

- تصميم الفعال لبرامج الخدمة.
- استخدام مداخل التأثير الملائمة لكل قطاع.
- استكشاف الفرص الناشئة عن تغيرات الاحتياجات للخدمة.
- تحديد أولويات برامج التحسين في الخدمة.
- تنمية الولاء والانتماء للمؤسسة.

- **قاعدة 80/20 وتقسيم العملاء:**

- تشير إلى أن:

- 80٪ من أعمالك – أرباحك – تأتي من20٪ من عملائك.
- 80٪ من المشكلات يتسبب فيها 20٪ من العملاء.
- 80٪ من وقت العمل يخصص لـ 20٪ من المهام.

- **كيف يمكنك توظيف هذه القاعدة في مجال تحليل عملاءك؟**

- يفيد تحليل العملاء في التعرف على:

- العملاء الأكثر أهمية للنشاط.
- العملاء الذين يحتاجون خدمات محددة.
- العملاء ذوي الحساسية لمستوى الخدمة.

- الغرض من هذا التصنيف هو الاستمرار في تقديم خدمة متميزة وجيدة للجميع من خلال فهم السمات والدوافع الخاصة بكل فئة واستخدام الأساليب الملائمة للتعامل معها.

- **أهمية العملاء للمنظمات:**

- العميل هو المبرر الوحيد لوجود المؤسسة.
- العميل هو الأساس في خلق الفرص الوظيفية وفرص الترقية.
- إشباع حاجات العميل هي الوسيلة لتحقيق الربح والنمو والاستقرار.
- نمطية الخدمات وصعوبة تمييزها.
- تشبع الأسواق وكثافة المنافسة.
- النهوض بالمسئولية الاجتماعية للمؤسسة.
- تأمين الدعم المادي والمعنوي للمنظمة العامة.

- **من إرضاء الإدارة إلى إرضاء العميل**

- يكمن التمييز بين نوعين من توجهات المؤسسات في واقعنا الحالي نحو أهمية العملاء:

  - المؤسسات الموجهة بإسعاد المدير. (النموذج الأول)
  - المؤسسات الموجهة بإسعاد العميل. (النموذج الثاني)

- **خصائص المنظمات الموجهة لإرضاء العميل:**

  - العملاء المصدر الرئيسي لأفكار التطوير والتحسين.
  - أساس التقييم هو إرضاء العميل وليس الأهداف الداخلية.
  - التدريب يركز على المهارات الشخصية بالإضافة إلى المهارات الفنية.
  - العمل الجماعي من أجل تحقيق الأداء المتميز.
  - المشاركة في اتخاذ القرار في كافة المستويات.
  - الترقية وفقا للجدارة وليس الأقدمية.
  - التوازن بين حاجات وتوقعات كل من العميل الخارجي والعميل الداخلي.
  - ثقافة تنظيمية ودعم إداري مستمر.

- **لماذا يفضل العملاء التعامل مع منظمات دون غيرها؟**

- هناك قاعدتين رئيسيتين تحرك الناس في اتجاه التعامل/مع منظمة دون غيرها وهي:

  - أولا: تلبية احتياجات العميل ومقابلة توقعاته
  - ثانيا: ما يحرك الشراء هو منافع الخدمة وليس ملامحها

أولا: تلبية احتياجات العميل ومقابلة توقعاته

- ماذا يريده العميل على وجه التحديد......
- ماذا يؤدي الفشل في إدراك حقيقة ما يحتاجه العميل.

- مثال: زبون البنك
- زبون المطعم

ثانيا: ما يحرك الشراء هو منافع الخدمة وليس ملامحها

- أن الذي يحرك رغبة الزبائن لتفضيل منتج أو خدمة معينة ليس ما يتمتع به المنتج من سمات أو ملامحFeatures، ولكن ما يمكن الحصول عليه من منافع Benefits.

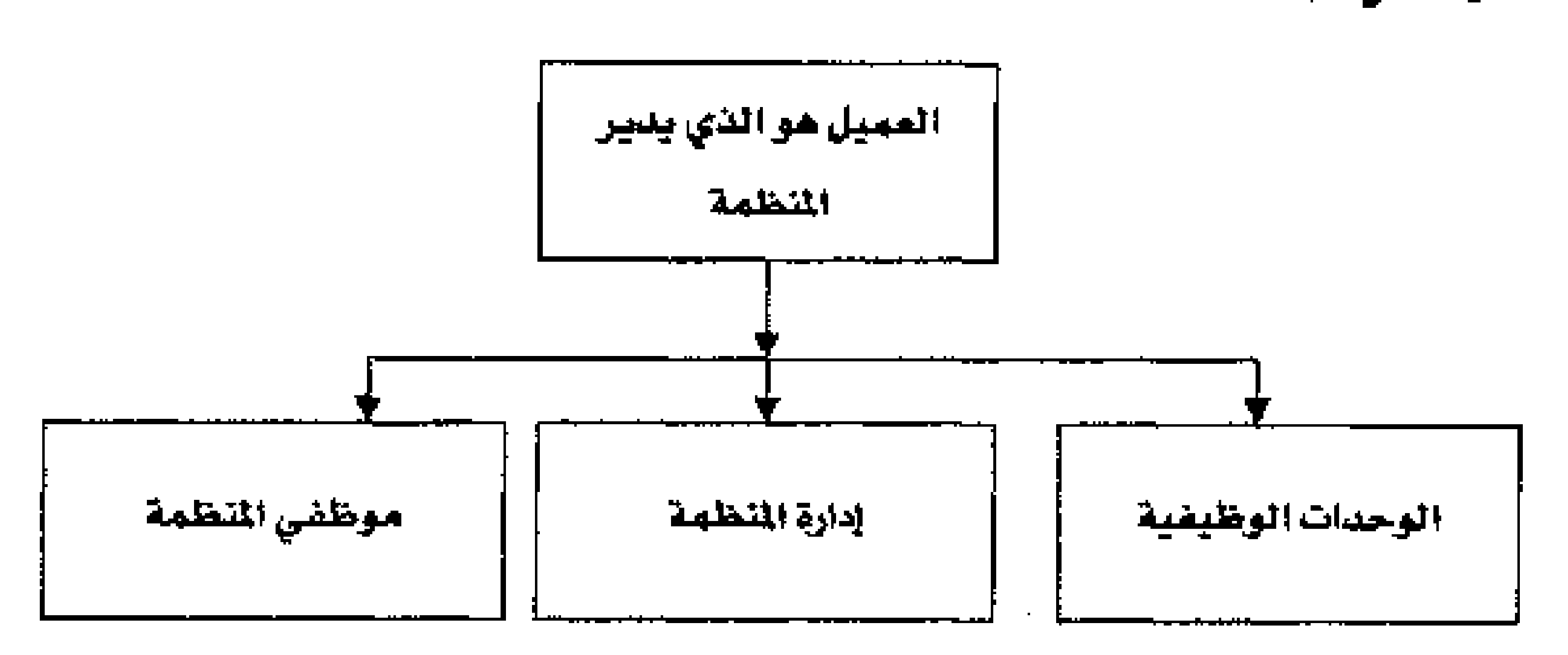
- مثال: السيارة.

- كيف يمكن التعرف على حاجات العملاء؟

- تحليل المعاملات.
- الحوار والمناقشة.
- السؤال المباشر للعميل.

- **العميل يدير المنظمة – فلسفة القرن الحادي والعشرين**

- "العميل دائما على حق"، وهذا يعني أن إرادة العميل يجب أن تسبق إرادة المؤسسة، وأنه لا يجب اتخاذ أي قرار أو تبني أي سياسة دون استكشاف رد فعل العميل و هل هو راض يرغب بهذه الخدمة أم لا.



- **سبعة مبادئ للمؤسسات الموجهة لإسعاد وخدمة العملاء (الزبائن):**

1. تشكيل رؤية المنظمة لتدور حول العلاقة مع العميل.
2. الاستماع الجيد لكل ما يقوله العميل.
3. التعلم من تجارب المنظمات الناجحة.
4. توفير الحرية للعاملين في خدمة العملاء وترك العنان لإبداعاتهم.
5. تحطيم معوقات كسب رضاء العميل، من قرارات وقيود إدارية.
6. القياس والاستطلاع المتواصل لآراء العميل.
7. تحويل الأقوال إلى أفعال.

المطلب الثاني
مفهوم خدمة العملاء وآثاره على المنظمات.

- **مفهوم خدمة العملاء:**

- خدمة العملاء: هي مجموعة الأنشطة والتصرفات التي تستهدف تحقيق رضاء العملاء عن معاملاتهم مع المؤسسة وتنمية ولائهم لها.
- أي كل ما تقوم به المؤسسة أو تمتنع عنه من أجل مصلحة العميل.

- **عناصر خدمة العملاء:**

- العنصر المادي: ويتعلق بالبيئة التي تقدم فيها الخدمة مثل:
- تصميمات المباني، مستوى التكنولوجيا المستخدمة، مظهر العاملين
- العنصر المعنوي أو السلوكي: ويتعلق بالأسلوب أو الطريقة التي تقدم بها الخدمة مثل:
- المعاملة الودية، حسن الإنصات، إظهار الاهتمام، الاستجابة، التعاطف
- الصورة الذهنية للمنظمة: وتتعلق بالانطباعات التي يكونها العملاء عن سمعة المنظمة وتاريخها وسياساتها.

- **على من تقع مسئولية خدمة العملاء؟**

خدمة العملاء مسئولية الجميع.

- **كيف تجعل خدمة العملاء مسئولية الجميع؟**

- القيام بتثقيف العاملين بالمنظمة عن متطلبات واحتياجات العملاء.
- تدريب أفراد المنظمة على السلوكيات والاتجاهات الايجابية الواجب مراعاتها مع العملاء.

- استخدام قائمة للمراجعة والمراقبة للتعرف على مدى الالتزام بتطبيق الفلسفة الصحيحة لخدمة العملاء وسلوكياتها.
- تقييم مستوى العمل من خلال الأداء الشامل لجميع الإدارات والأقسام وليس كل على حده.
- التبادل المستمر للمعلومات بين جميع الإدارات والأقسام ذات العلاقة بخدمة العميل.
- تمكين العاملين من الاهتمام بالعملاء بشكل مباشر من خلال منحهم الصلاحيات اللازمة لحل مشكلات العملاء بصفة فورية.
- الإدخال المستمر للتعديلات على الإجراءات والخطط في ضوء آراء ومقترحات العملاء، والموظفين.

■ كيف يحكم العميل على مستوى الخدمة؟

- الاعتمادية.
- الاستجابة.
- الجدارة.
- إمكانية الوصول.
- الضمان.
- العنصر المادي.

أ. الاعتمادية:

- القدرة على تأدية الخدمة وفقاً للوعود التي منحتها المؤسسة للعملاء وكذلك حصول العميل على نفس مستوى الخدمة مهما تغيرت الظروف.
- مثال: حققت شركة MacDonald's مكانتها في سوق الوجبات السريعة من خلال وعدها الشهير بالحصول على نفس مستوى الخدمة في أي فرع من فروعها في أي مكان في العالم.

2. الاستجابة:

- تعكس الاستعداد والرغبة الدائمة في تقديم الخدمة، ومن مؤشرات الاستجابة:
  - سرعة إنهاء المعاملة.
  - الرد على الاستفسارات والأسئلة.
  - عدم الانشغال بأمور أخرى.
  - تعدد منافذ الحصول على الخدمة.
  - ملاءمة أوقات تقديم الخدمة.

3. الجدارة:

- امتلاك العاملين بالمؤسسة المهارات اللازمة لإنجاز الأعمال، وأن تتوافر لديهم كافة المعلومات عن المنتجات والسياسات البيعية والبدائل.

- مثال: حققت سلسلة فنادق Marriott شهرة واسعة في مجال الخدمة الفندقية بسبب خبراتها في استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات في مجال خدمة العملاء.

4. إمكانية الوصول:

- يفضل العملاء عادة التعامل مع المؤسسات التي يسهل الحصول على الخدمة منها أو التعامل معها. وتفسر سهولة التعامل في الخدمة بعدة مؤشرات منها:
  - إمكانية وسرعة الاتصال الشخصي.
  - سهولة الاتصال التليفوني.
  - ملاءمة ساعات العمل.
  - ملاءمة المواقع.

- وجود أماكن انتظار للسيارات.

5. الضمان:

- الضمان هو التزام تأخذه المنظمة على نفسها باستبدال المنتج فورا أو برد القيمة التي دفعها العميل في حالة وجود أي عيب به أو في حالة عدم رضاء العميل عن اداءه. ويأخذ الضمان أشكالاً كثيرة منها:

- سهولة استخدام المنتج
- الحصول على المنفعة المتوقعة
- عدم التعرض لمخاطر عند استخدام المنتج
- خلو المنتج من العيوب الفنية
- مثال: شركة Xerox تقدم ضمان الرضاء المطلق والذي يعطي للعميل الحق في استرداد أمواله متى شعر بأن أداء المنتج الذي اشتراه لا يرقى إلى توقعاته، حتى ولو لم تكن هناك أي عيوب فنية به

6. العنصر المادي:

- يقصد به البيئة المادية لتلقي الخدمة والمتمثلة في المظهر الخارجي للمنظمة والتصميم الداخلي ونظافة منافذ الخدمة والقاعات ومظهر العاملين ومستوى التكنولوجيا، والتي تعطى انطباعات في مجملها عن عراقة المكان. وتستمد الأبعاد المادية أهميتها من اعتبارين هما:

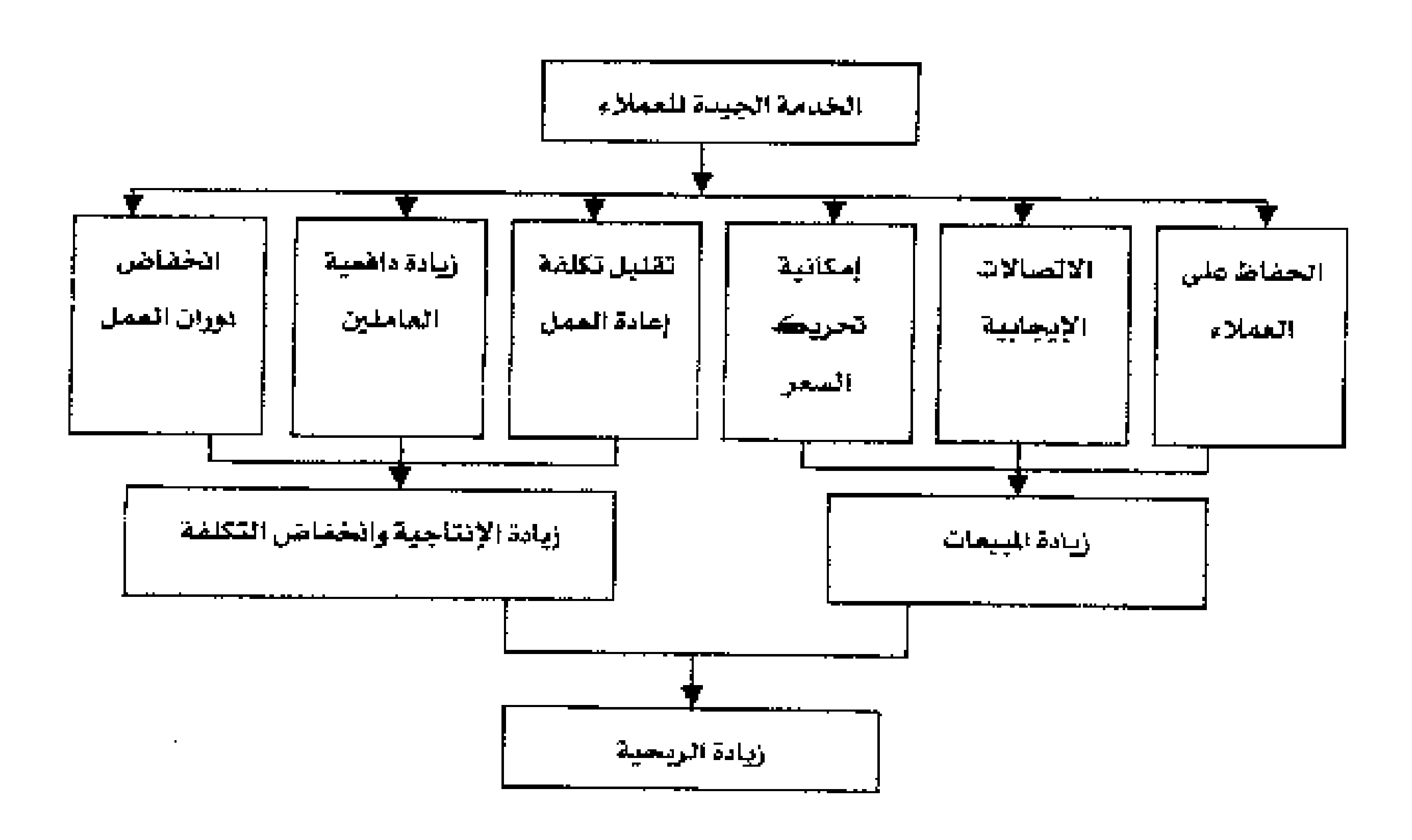
- أنها تعطي مؤشرات عن طبيعة وجودة الخدمة المقدمة.
- أنها تؤثر فعليا على جودة الخدمة بشكل مباشر.

- **آثار خدمة العملاء على منظمات الأعمال:**

آثار الخدمة الجيدة للعملاء على المنظمات:

- أولا: زيادة المبيعات من خلال الحفاظ على العملاء وكسب ولائهم
- ثانيا: تخفيض التكاليف
- ثالثا: المزيد من الحرية في تسعير المنتجات
- رابعا: خدمة العملاء الجيدة تساهم في جذب والحفاظ على الكفاءات

- **آثار الخدمة الجيدة للعملاء:**



- **آثار الخدمة السيئة للعملاء على المنظمات:**

- استنزاف وقت العمل: تصحيح الأخطاء.
- التأثير السلبي على بيع المنتجات / الخدمات الأخرى.
- ارتفاع تكلفة التسويق.
- ارتفاع معدل دوران العمالة.
- ضعف القدرة على جذب عملاء جدد.

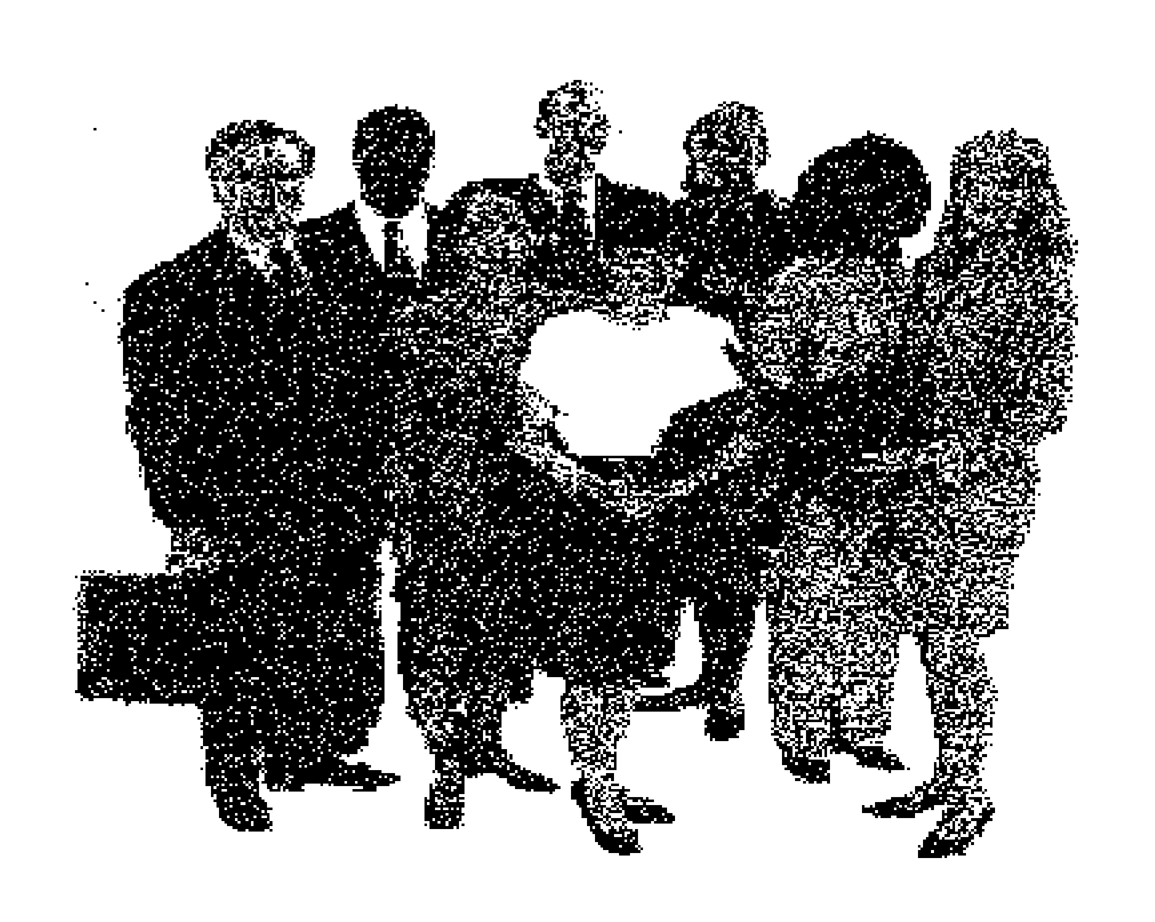
- تهديد المكانة السوقية نتيجة للسمعة السلبية.
- انخفاض الأرباح.

* **السمات الواجب توافرها في مقدم الخدمة الناجح:**

- الإلمام بالمنتجات والخدمات.
- الثقة والاعتداد بالنفس.
- المظهر المهني.
- القدرة على الإقناع والتأثير.
- التوازن النفسي والعاطفي.
- الصدق والأمانة.
- حسن الإنصات.
- الحماس والدافعية للعمل.
- الذكاء والقدرة على التصرف.
- الصبر وضبط النفس.
- الإبداع والابتكار.
- العلاقات الشخصية.
- المرونة والقدرة على التكيف.
- احترام العملاء.
- الولاء والانتماء

المطلب الثالث

الاتجاهات الإيجابية والنجاح في خدمة العملاء



* الإدارة الذاتية ودورها في تحقيق الخدمة المتميزة:

- بالحديث الذاتي talk self: نوعية الحوار الذي يجريه موظف الخدمة مع نفسه حول ما يشعر به تجاه الرؤساء والزملاء وكافة الأطراف الذين يتعامل معهم في محيط الوظيفة.

– أمثلة الحديث الذاتي السلبي:

تبدو حالتي المزاجية سيئة اليوم ...

أرى أن الأمور لا تسير اليوم على ما يرام

هؤلاء العملاء لا يمكن إرضائهم مهما فعلت..

كان من الأفضل لي أن أتغيب عن العمل..

اتق شر من أحسنت إليه

- أمثلة على الحديث الذاتي الإيجابي:

هذا اليوم يبدو من الأيام السعيدة بالنسبة لي

أشعر بالتفاؤل والرغبة في عمل شئ جديد

باستطاعتي حل أي مشكلة قد يثيرها العملاء

إن رضاء العميل يعنى رضائي في المقام الأول

أن المبرر الوحيد للوظيفة هو خدمة العميل

- **الممارسات الناتجة عن الاتجاهات السلبية وسوء الإدارة الذاتي:**

- اللامبالاة: قيام بعض الموظفين الذين يحتكون بالعملاء بعدم الاكتراث بالعميل وتجاهله
- الآلية والبرود: دوران سلوكيات الموظف حول متطلبات الوظيفة وليس متطلبات خدمة العميل مما يؤدي إلى فتور المعاملة وخلوها من مشاعر الود والاحترام.
- التسويف: يعني تخفى مقدم الخدمة خلف الإجراءات والسياسات واللوائح لكي يماطل في خدمة العميل، نظرا لتكاسله.
- السلبية والتقاعس: هي عدم وجود روح المبادرة لدى الموظف أو الرغبة في الانجاز، وتكاسله عن العمل إلا إذا طلب منه.
- التمييز: اختلاف نظرة الموظف للعميل و سلوكياته أثناء تقديم الخدمة، بناءاً على عدة اعتبارات مثل ديانة العميل أو جنسيته أو جنسيته...الخ
- التحقير: هو قيام الموظف بالتقليل من شأن العميل ومعاملته بازدراء.

- **التخلص من الاتجاهات السلبية وسوء الإدارة الذاتية:**

  - تخلص من الحديث الذاتي السلبي.
  - تجنب التفاعل السلبي مع غضب العملاء.
  - تعامل بشكل فعال مع الضغوط الوظيفية.
  - درّب نفس على عدم استخدام الكلمات السلبية.

- **التعامل مع الاتجاهات السلبية للزملاء في العمل:**

يتطلب التعامل مع الاتجاهات السلبية للزملاء ما يلي:

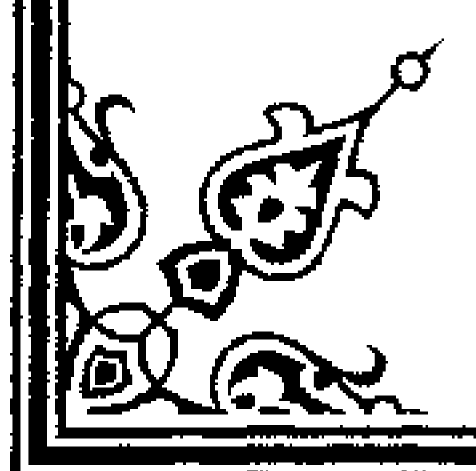
- تجنب الأفراد ذوى الاتجاهات السلبية، وذلك بأن ينأى عن المشاركة في أحاديثهم أو الجلوس معهم.
- وضع معدلات أو مستويات ذاتية للأداء.
- التماس القدوة في التصرفات.
- تجنب اختلاق الأعذار وإلقاء اللوم على المنظمة أو على قلة مواردها.





الفصل العاشر

إدارة خدمة العملاء (الزبائن)





الفصل العاشر

إدارة خدمة العملاء (الزبائن)

المطلب الأول: إدارة توقعات العملاء

- **التوقعات المعيار الأساسي لقياس جودة الخدمة.**

- جودة الخدمة: معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة وتوقعات العملاء لها.
- جودة الخدمة = إدراك العميل للأداء الفعلي – توقعات العميل لمستوى الأداء.
- الخدمة العادية: وهي تلك التي تتحقق عندما يتساوى إدراك العميل لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.
- الخدمة الرديئة: وهي تلك التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
- الخدمة المتميزة: وهي تلك التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات العملاء بالنسبة لها.

- **بعض نماذج توقعات العملاء في مجالات مختلفة من الأعمال:**

- في المطاعم.
- في متاجر التجزئة.
- في مجال الخدمات المصرفية.

كيف يبنى العملاء توقعاتهم للخدمة؟

أولا: مستويات توقعات العملاء.

ثانيا: العوامل التي تشكل توقعات العملاء.

1. مستويات توقعات العملاء

- مستوى الخدمة المرغوبة: يعكس هذا المستوى من الخدمة ما يتمنى العميل الحصول عليه.
- مستوى الخدمة أو الملائمة: يعكس هذا المستوى من الخدمة ما ينظر إليه العميل على أنه مقبول.
- منطقة التسامح: وهي المدى أو النطاق من الأداء الذي قد لا يسبب إزعاج للعميل، أو يقوده إلى الحكم على مستوى الخدمة بأنها غير مقبولة أو رديئة.

2. العوامل التي تشكل توقعات العملاء

- الوعود الصريحة عن الخدمة.
- الوعود الضمنية أو غير المباشرة.
- الخبرة السابقة في التعامل مع المنظمة أو منتجاتها.
- الخبرة السابقة في التعامل مع منظمات أخرى تقدم نفس الخدمات.
- الظروف المؤقتة للمنظمة والعوامل الموقفية.

- **تحقيق توقعات العملاء وتأثير ذلك على المنظمات:**

- أولا: أداء الخدمة على الوجه الصحيح من المرة الأولى.
- ثانيا: التأكد من أن الوعود تعكس الحقيقة.
- ثالثا: الاتصالات المستمرة مع العملاء.
- رابعا: سرعة حل المشكلات.

- خامسا: إجراء البحوث والدراسات الدورية.

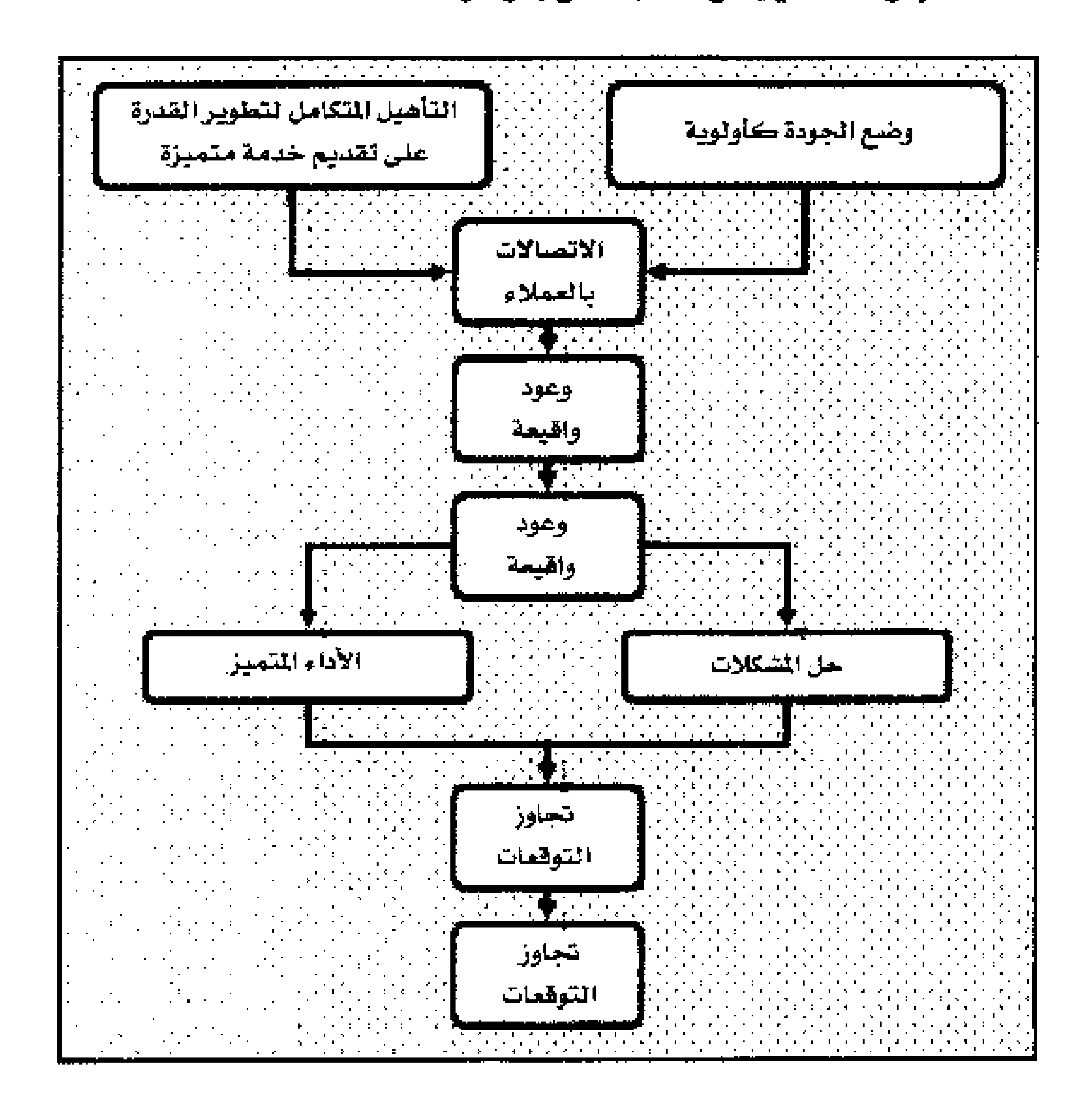
- **الآثار السلبية للفشل في تحقيق توقعات العملاء:**

- النتيجة السلبية للفشل في تحقيق توقعات العملاء هي فقدان ولائهم وبالتالي تحولهم للمنافسين، وما يترتب على ذلك من سلسلة من السلبيات التي تصل في النهاية إلى انخفاض أو حتى انعدام معدلات الربحية للمنظمة.

- **الآثار الإيجابية للنجاح في تحقيق أو تجاوز توقعات العملاء:**

- إن الأثر الإيجابي الرئيسي لحسن إدارة وتجاوز توقعات العملاء للخدمة، والذي ينتج عنه ويتفرع منه جميع الفوائد التي تنعكس على المنظمة، هو الحصول على رضاء وولاء العملاء.
- توجد العديد من الفوائد الفرعية التي تنتج عن كسب ولاء العملاء ومنها:
- تحقيق الاستقرار في المبيعات كنتيجة للحفاظ على العملاء الحاليين.
- زيادة المبيعات كنتيجة لقيام العملاء الراضين بالترويج للمنظمة.
- جذب عملاء جدد، وخفض التكاليف.

- كسب ولاء العميل من خلال حسن إدارة توقعاته:



المطلب الثاني

إدارة شكاوي العملاء

- **طبيعة شكوى العملاء وأهميتها:**

- لماذا يشكو العملاء؟
- أولا : عدم تحقيق التوقعات
- ثانيا : ضعف الثقة أو المصداقية
- ثالثا : الحالة المزاجية للعميل أو الموظف
- رابعا : مقاومة العميل للتغيير
- خامسا : أسباب أخرى مثل:
- التميز بين العملاء
- البطء والتأخير في الحصول على الخدمة.
- الآلية والنمطية وخلو الخدمة من المشاعر.
- نقص أو عدم توافر المعلومات لدى العميل.
- عدم تحقق الإشباع المطلوب من المنتج أو الخدمة.
- تفوق المنافسين من حيث السعر أو المواصفات أو الخدمات.

- **أغلب العملاء لا يتقدمون بالشكوى:**

- عدم الثقة في اهتمام الإدارة بإزالة أسباب الشكوى.
- عدم المعرفة بكيفية التوجه بالشكوى.
- إدراك العميل أن الشكوى قد لا تبرر الوقت أو المجهود المنفق.
- سهولة التحول إلى مصادر بديلة.
- الرغبة في الانتقام أو رد الفعل.

- **العملاء المتذمرون هم الأفضل:**

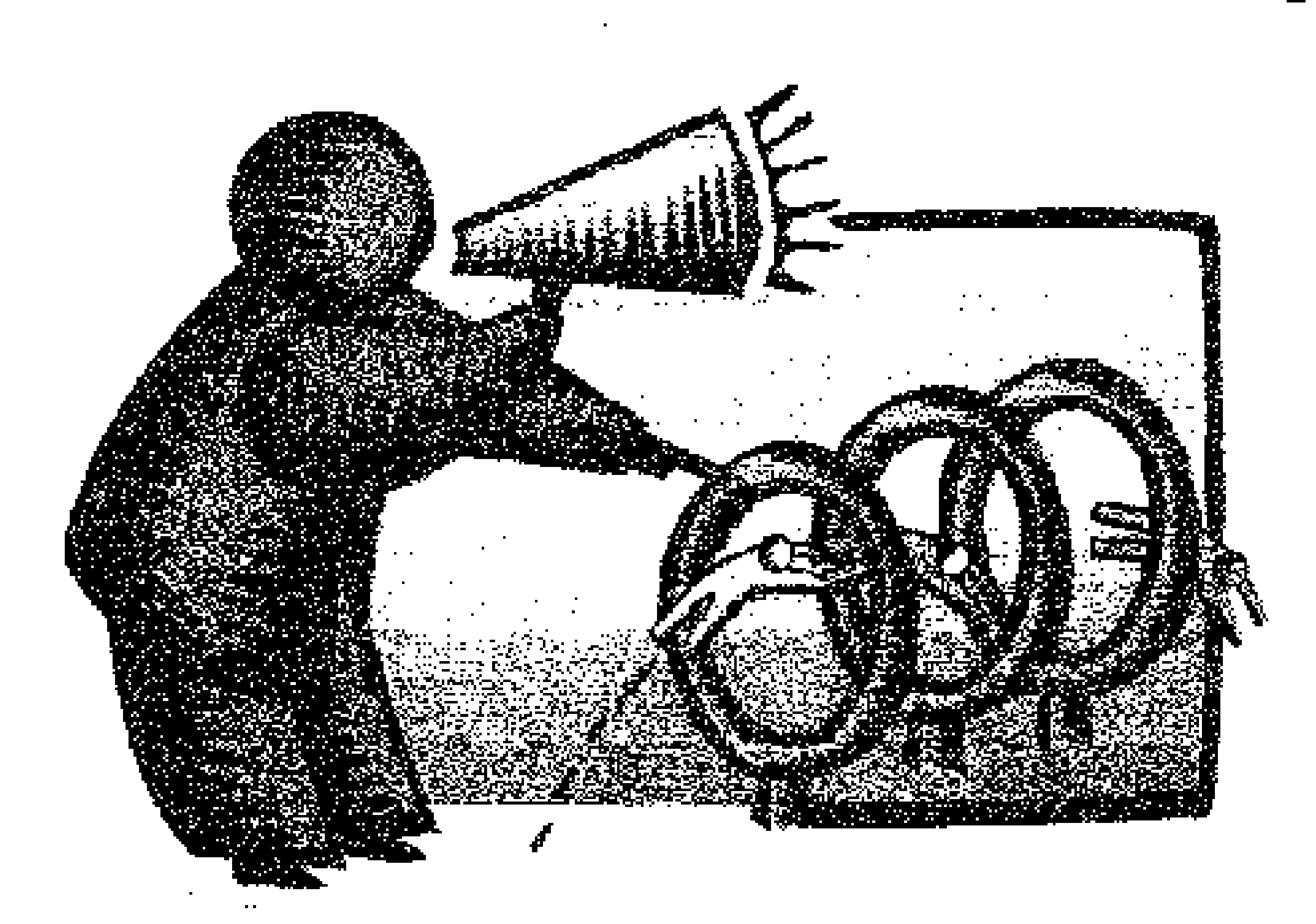
– العملاء المتذمرون يمثلون أحد المصادر الهامة للتعرف على نواحي القصور ومجالات التحسين الممكنة مما يساعد في تجنب فقدان العملاء.

- **التعامل مع شكاوى العملاء:**

كيف يمكن تقليل شكاوى العملاء قدر الإمكان؟

1. السعي الجاد للتعرف على توقعات العملاء.
2. التحديد الجيد لمجالات الشكاوى والدراسة المتأنية لها.
3. تطوير الإجراءات.
4. تقديم الضمانات للعملاء.

- **سبع خطوات عملية للتصدي لشكاوى العملاء:**



الخطوة الأولى	التعبير عن الاهتمام بالمشكلة.
الخطوة الثانية	حسن الإصغاء لتحقيق الفهم.
الخطوة الثالثة	تعرف على التوقعات.
الخطوة الرابعة	التأكد من فهم ما يحتاجه العميل.
الخطوة الخامسة	حدد بدائل حل المشكلة.
الخطوة السادسة	تطبيق الإجراءات المختارة ومتابعة الإيجاز.
الخطوة السابعة	متابعة رضاء العميل.

القواعد السلوكية للتعامل مع شكاوى العملاء:

- محاولة امتصاص غضب العميل وحسن الإنصات له.
- الاعتذار عن حدوث المشكلة.
- التركيز على ما يمكن عمله.
- تجنب فهم الأمور بصفة شخصية.
- منح العميل مميزات إضافية.
- فهم المشكلة من منظور العميل.
- الاستجابة الفورية.
- مشاركة العميل في البحث عن الحلول.
- عدم إلقاء اللوم على العميل.

ماذا تفعل المنظمات حتى تدير شكاوى العملاء بفاعلية؟

- إنشاء أنظمة داخلية تتعلق بإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء.
- التحليل المستمر لشكاوى العملاء ومصادرها ومدى التقدم في المعالجة.
- الدراسات المستمرة لرضاء العملاء عن أساليب الخدمة ومقترحاتهم لتطويرها.
- حث العملاء على سرعة الإبلاغ عن ما قد يعترضهم من مشكلات.

- تعريف العملاء بأساليب وقنوات الاتصال عند وجود مشكلة.
- تدريب العاملين على فنون الإنصات لشكاوى العملاء والرد عليها.
- متابعة شكاوى العملاء للتأكد من اتخاذ التصرفات المناسبة بشأنها.
- توفير مزيد من السلطات والصلاحيات للعاملين في مجال حل المشكلات.
- التأكد من رضاء العملاء عن الأساليب المستخدمة في حل مشكلاتهم.

تذكر هذه الوصايا الذهبية:

- عادة ما يحكم علينا العملاء في ضوء الطريقة التي نعالج بها مشاكلهم، فهم يتوقعون أن تقدم لهم خدمة ممتازة ويعتبرون ذلك أمرا طبيعيا ... وكل ما يتذكرونه عادة هو ما تقوم به عندما يحدث خطأ في الخدمة المقدمة.
- يجب أن ننظر إلى حدوث الخطأ في الخدمة كحدث هام، فمن المفترض ألا يحدث هذا الخطأ. وتذكر أن المشكلة سواء كانت صغيرة أم كبيرة هي قضية هامة من منظور العميل.
- أجعل من السهل على عملائك أن يظهروا عدم رضائهم عن الخدمة. قد يبدو ذلك أمر غير سار بالنسبة لك، إلا أنه في النهاية يمنحك الفرصة لإصلاح الأمور.

المطلب الثالث

التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء

لماذا قد نضجر من العملاء؟

- أولاً: عدم الإدراك لحقيقة أساسية وهي ان الاختلاف بين البشر شئ طبيعي.
- ثانيا: الخلط بين تكوينك وشخصيتك وكرامتك من ناحية وأهدافك في جذب العملاء أو تنمية النشاط من ناحية أخرى
- ثالثا: القناعة الزائفة بأن الحكم على التميز في التعامل مع الآخرين إنما يستند إلى القدرة على جذب العميل الإيجابي أو ذو الطباع العادية، والحقيقة بخلاف ذلك تماما، حيث تبرز المهارة في المواقف التي يكون العميل ذو الطباع الحادة طرفا فيها.

- **نموذج Disc في تصنيف العملاء:**

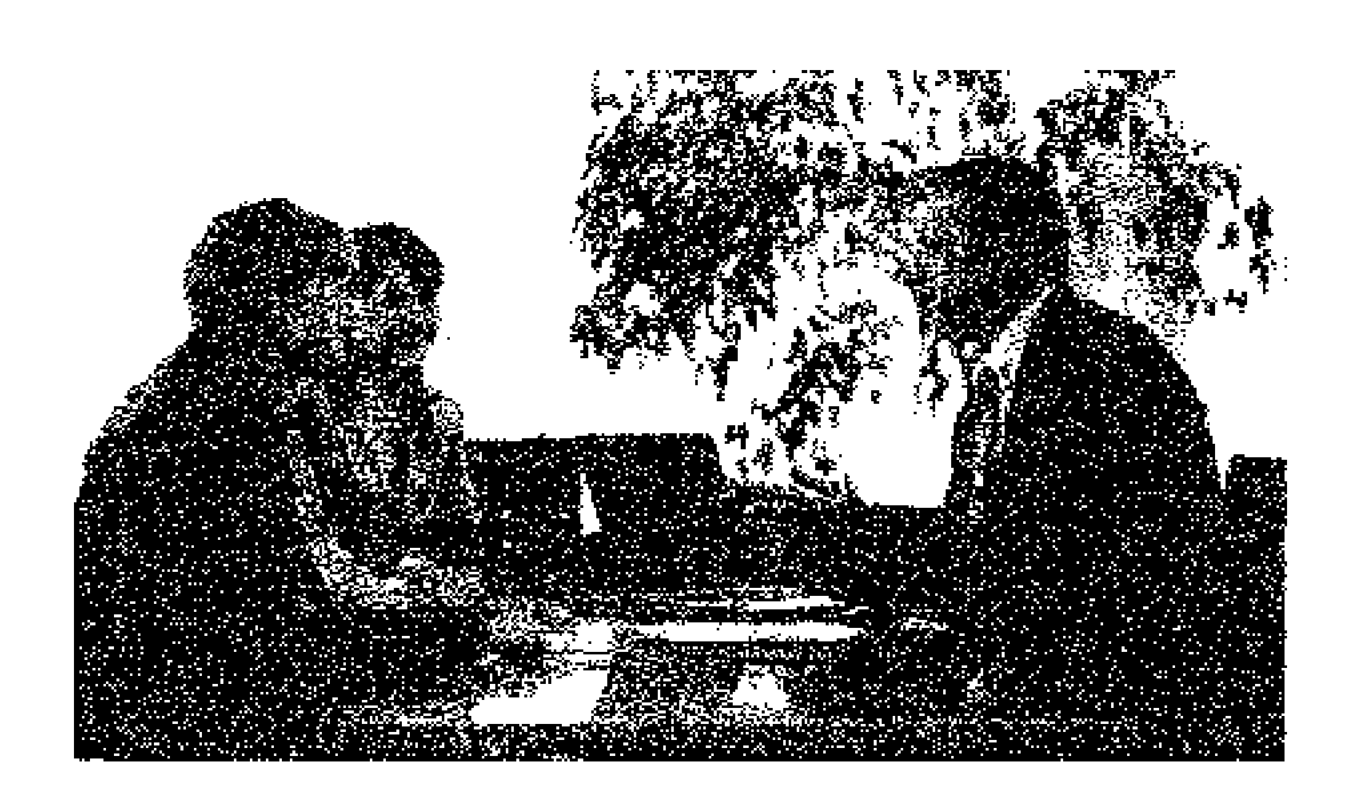
- العميل المزعج أو كثير المطالب
- Demanding or Annoying Customer
- العميل الاجتماعي
- Social Customer .
- العميل المتوازن أو المعتدل
- Balanced or Moderate Customer.
- العميل الشاكي
- Complaining Customer.

أولا: العميل المزعج أو كثير المطالب:

- صفاته:

- التحفظ في الحديث.

- التطلع الدائم لما هو أفضل من الخدمات أو المنتجات أو أسلوب المعاملة.
- سرعة الشعور بالملل.
- لا يقبل التبريرات أو التفسيرات لأي خطأ أو قصور في الخدمة.
- لا يحبون الدخول في التفاصيل.
- الشخصية القوية والشعور بالأهمية.



كيف نتعامل مع العملاء كثيري المطالب؟

- الوضوح والتحديد.
- الثقة بالنفس والمهنية.
- سرعة الاستجابة وتجنب التفاصيل.
- نبرة صوت واضحة وقوية.
- عرض الحقائق بطريقة منطقية.
- تجنب الأسئلة غير المفيدة أو الشخصية.
- تجنب الثرثرة والأحاديث الجانبية

ثانيا: العميل الاجتماعي أو المؤثر:

- **صفاته:**

- التفاؤل والطموح
- سرعة الثقة في الآخرين
- عدم الإحساس بأهمية الوقت
- الود ودفء المشاعر
- صدق الالتزام
- تفضيل الأحاديث الجانبية أو الشخصية

كيف نتعامل مع العميل الاجتماعي؟

- القدرة على التعبير عن مشاعرك تجاههم
- نبرة صوت مفعمة بالحيوية والحماس.
- الاستخدام الجيد لحركة الجسم.
- الملاطفة والود في المعاملة.
- تقديم عروض مغرية ومشجعة.
- السؤال عن رأيهم الشخصي في أساليب وبدائل تقديم الخدمة.
- المشاركة في الحديث عن أهدافهم وطموحاتهم.
- عدم الإهمال أو ادعاء الانشغال بأمور أخرى.

ثالثا: العميل المتوازن أو المعتدل

- **صفاته:**

- الهدوء وعدم الرغبة في التغيير.
- البساطة وعدم التكلف.

- سعة الصدر وتقبل تبريرات الخطأ في الخدمة.
- الحساسية لأسلوب المعاملة أو تقديم الخدمة.
- التركيز على النتائج دون الوسائل أو الأساليب.
- الولاء ما لم تحدث مشكلات بارزة في الخدمة.

كيف تتعامل مع العميل المتوازن أو المعتدل؟

- إظهار مشاعر الصداقة والود.
- الهدوء في التصرفات والحماس في الحديث.
- بساطة لغة الجسم خاصة مثل نبرة الصوت وإشارات اليد.
- الاعتدال في ردود الأفعال.
- التجاوب والاستماع بصبر.
- تقديم حلول منطقية ومقنعة.
- استخدام الأدلة والضمانات.
- منح الوقت الكافي للتفكير.
- إبراز مشاعر التقدير والاهتمام.

رابعا: العميل الشاكي

- **صفاته:**

- التدقيق في التفاصيل.
- الشعور بالأهمية والحاجة للمعاملة الخاصة.
- سرعة الغضب ورد الفعل.
- عدم إظهار التقدير للخدمة أو مقدمها.
- التمسك بالرأي وضعف المرونة.
- التهديد الدائم بالشكوى.
- التمسك الشديد بالقواعد والإجراءات

كيف نتعامل مع العميل الشاكي ؟

- الإلمام الكافي بالخدمة وفنون تقديمها.
- الاستعداد الدائم للقيام بأي شيء.
- كن حازما ولكن بأدب.
- الوضوح والمباشرة في الحديث.
- تسلح بالحقائق والمعرفة التامة.
- إتاحة الفرصة له للتعبير عن رأيه.
- قلل من استخدام إشارات اليد حتى لا تثيره.
- استخدم الضمانات والشهادات والأدلة.

- **نموذج الأنماط الشائعة لتصنيف العملاء:**

نصائح للتعامل الفعال مع الأنماط الصعبة من العملاء:

- تعرف على نمط سلوكك الشخصي حتى تنجح في التعامل مع الآخرين
- النظر إلى العملاء على أنهم متفردون ومحاولة فهم شخصية كل منهم
- لا تنتقد العميل وتبحث عن أخطاءه
- كن ودودا مهنيا في ذات الوقت

بعض الوصايا الذهبية:

- يتوقف نجاحك في تقديم خدمة متميزة لعملائك ليس فقط على التشخيص الصحيح لاحتياجات وتوقعات هؤلاء العملاء، بل كذلك التمييز بين انماطهم السلوكية والشخصية واستخدام المداخل المناسبة للتعامل مع كل فئة.
- تلعب خبرتك العملية الدور الرئيسي في التحديد الصحيح لنوعية العميل.

- استخدم مداخل مختلفة للتأثير في العملاء وتحقيق الاستجابة المرغوبة لديهم.
- توجد بعض المؤشرات والتي تعتبر بمثابة مفاتيح للحكم على نوعية العميل وبالتالي الطريقة التي يجب استخدامها للتعامل معه مثل:

  - طريقة سير العميل أو خطواته في التحرك.
  - المظهر ونوعية الملابس التي يرتديها.
  - تعبيرات الوجه واليدين.
  - أسلوب المخاطبة أو الحديث (اللهجة ونبرة الصوت).

- يجب عليك تغيير أسلوب تعاملك مع العميل الواحد باختلاف الظروف والأوقات والحالة المزاجية.
- حاول أن تفهم العميل قبل أن تبادر بالتعامل معه، حيث يساعد ذلك في التشخيص الصحيح لنوعية العميل ومن ثم مداخل التعامل معه.

المطلب الرابع

المتطلبات التنظيمية للتميز في خدمة العملاء

المتطلبات التنظيمية الرئيسية للتميز في خدمة العملاء:

إيجاد الرؤية التي تعكس أهمية العميل	بناء ثقافة تنظيمية تدعم خدمة العملاء	التزام الإدارة بجودة خدمة العملاء
وضع معايير للخدمة المتميزة وتوصيلها للعاملين	انتقاء واتوظيف أفضل الكفاءات	العمل الجماعي وسيادة روح الفريق

ما هي المتطلبات التنظيمية لتحقيق التميز في الخدمة؟

- أولا: إيجاد الرؤية التي تعكس أهمية العميل
- ثانيا: بناء ثقافة تنظيمية تدعم خدمة العملاء
- ثالثا: التزام الإدارة بجودة خدمة العملاء
- رابعا: وضع معايير للخدمة المتميزة وتوصيلها للعاملين
- خامسا: انتقاء وتوظيف أفضل الكفاءات
- سادسا: العمل الجماعي وسيادة روح الفريق

أولا: إيجاد الرؤية التي تعكس أهمية العميل

- بصفة أساسية فإن الرؤية أو الرسالة يجب أن تتضمن:

- تعريفا لطبيعة عمل المؤسسة
- تحديد الأسواق أو الشرائح التي تخدمها

- المبادئ والقيم التي تلتزم بها تجاه عملائها وموظفيها

- إن توافر الرؤية يساعد في تحقيق ما يلي:

  - توفير الإلهام لعاملين للعاملين.
  - توفير إطار إرشادي لاتخاذ القرارات.
  - تحقيق الالتزام بين العاملين في المنظمة.
  - توحيد أراء المديرين والعاملين حول الاتجاهات المستقبلية ووضع المنظمة في المستقبل.
  - التهيئة للتعامل مع متغيرات وتحديات المستقبل.

ثانيا: بناء ثقافة تنظيمية تدعم خدمة العملاء

- توجد العديد من الأمثلة للشعارات التي تعكس ثقافة المنظمة مثل:

  - "العميل دائما على حق" The Customer Is Always Right
  - "العميل هو النشاط" The Customer is the Business
  - "العميل هو رئيسي" The Customer Is My Boss
  - "العميل هو الملك" The Customer is a king

- لإيجاد مثل هذه الثقافة الإيجابية فإن الأمر يتطلب:

  - وجود معايير متفق عليها لجودة خدمة العملاء.
  - استقطاب أفراد مؤهلين وقادرين على تحقيق تلك المعايير.
  - وجود تشجيع ودعم إداري للمقترحات والآراء بشأن تحسين مستويات الخدمة

ثالثا: التزام الإدارة بجودة خدمة العملاء

- يساعد وجود التزام إداري نحو خدمة العملاء في تحقيق المزايا التالية:

- ترسيخ المصداقية لدى العاملين وإشعارهم بجدية الإدارة في تحويل فلسفة خدمة العملاء إلى واقع ملموس.
- إيجاد البيئة المشجعة لتطبيق رؤية المنظمة وثقافتها المتعلقة بخدمة العملاء.
- المساعدة في تدعيم الثقة بين العاملين وتبادل وجهات النظر حول كيفية تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

تشجيع العاملين على استنفاذ طاقاتهم وإعمال قدراتهم الكامنة لمساندة مبادرات تطوير الخدمة.

رابعاً: وضع معايير للخدمة المتميزة وتوصيلها للعاملين:

- تساعد عملية وضع معايير للخدمة المتميزة للعملاء في تحويل الخصائص العامة للخدمة إلى إجراءات محددة قابلة للقياس.

خامسا: انتقاء وتوظيف أفضل الكفاءات

- إن مقدم الخدمة هو المنظمة، والمنظمة ما هي إلا مجموعة العاملين لديها، ولذا فإن الإدارة يجب أن تكون حريصة على انتقاء وتوظيف أفضل العناصر التي سوف تقوم بالتعامل الفعلي مع العملاء

سادسا: العمل الجماعي وسيادة روح الفريق

- يمكن العمل الجماعي الموظفين من القيام بما يلي:

- تدعيم شعور الجماعة والاتجاهات الإيجابية نحو العملاء والمنظمة والوظيفة ذاتها.

- الاستجابة لمطالب العملاء الخاصة أو غير العادية بصورة أكثر فاعلية وبسرعة أكبر، حيث أن الموظف يستطيع أن يستعين بمن يريد لتحقيق ذلك وهو واثق أنه سيجد العون أينما ووقتما طلبه.
- التطوير والتحسين المستمر في مستويات الخدمة نتيجة لتناقل المعلومات والخبرات بين الموظفين وبعضهم البعض.

❖ مواصفات فرق العمل الفعالة:

- وضوح الأهداف.
- المناخ غير الرسمي.
- المشاركة.
- الاختلاف المتحضر والثقة والاحترام المتبادل.
- القرارات الجماعية.
- المشاركة القيادية.
- تثمين الفروق الفردية.

المطلب الخامس

تصميم وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء

أولا: التعرف على تفضيلات وتوقعات العملاء

- **التعرف على توقعات العميل يمكننا من:**

- تحديد الشكل الأمثل للخدمة والأساليب الملائمة لتقديمها.
- وضع المعايير لقياس جودة الخدمة والتمكن من الرقابة عليها.

ثانيا: تحديد الشكل الأمثل للخدمة ومعايير الرقابة عليها

- **وضع معايير لخدمة العملاء له العديد من الفوائد أهمها:**

- ضمان الالتزام بتقديم مستويات جيدة من الخدمة.
- مجاراة والتفوق على المنافسين.
- المساعدة في معرفة أفضل الطرق لأداء الخدمة.
- إتاحة الفرصة لتقدير مستويات أداء الخدمة، ومعرفة فرص التطوير والتحسين فيها.
- المساعدة في رفع معنويات العاملين
- تمثل المعايير أداة للرقابة وتقييم الأداء الفردي والمؤسسي، فعملية الرقابة والتقييم لا يمكن القيام بها إلا بناءا على معايير يتم القياس على أساسها.

- **هناك مجموعة من الاعتبارات التي يجب أخذها في الحسبان عند وضع معايير لخدمة العملاء حتى تتحقق لها الفاعلية وهي:**

- أن تكون مبنية على توقعات العملاء.
- البساطة والوضوح.

- القابلية للقياس.
- الموضوعية والقابلية للتطبيق.
- قبول العاملين لها.
- اعتبارها جزءا من التوصيف الوظيفي وتقييمات الأداء.
- المرونة.
- العدالة، بمعنى خضوع الجميع لها.
- توجد أربعة طرق لتحديد المواصفات والمعايير وأهداف الخدمة، وهي:

• أن يقوم المدير بتحديدها منفردا.
• أن يقوم الموظف بتحديدها على أن يقرها المدير.
• أن يتم تحديدها بالمشاركة بين المدير والموظف.
• أن يتم تحديدها بالمشاركة بينهم من خلال منظور العميل.

ثالثا: الحصول على المعلومات المرتدة لتقييم الخدمة وتطويرها

• ترجع أهمية الحصول على المعلومات المرتدة إلى:

- معرفة درجة رضاء العملاء عن المنظمة وخدماتها وأساليب التعامل معهم.
- توفير أساس للحوار المفتوح والبناء بين المنظمة والعميل لقياس مجالات القوة والضعف في الخدمة.
- التعرف الدقيق والتشخيص الجيد لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم لمستويات الأداء للخدمة.
- توفير مقياس لقراءة مجالات وفرص التطور المستقبلي.
- المساعدة في تصميم إستراتيجيات الإعلان والعلاقات العامة والبيع في ضوء المزايا التنافسية التي يتحدث عنها العملاء.
- وضع أساس موضوعي لتطوير وتحديث أنظمة التحفيز وتقييم الأداء والتدريب.

❖ **الجوانب التي يتم قياسها من خلال المعلومات المرتدة:**

- البيئة المادية للخدمة.
- اعتمادية الخدمة.
- استجابة مقدمي الخدمة ومدى جدارتهم.
- سلوكيات مقدمي الخدمة.
- سمعة المنظمة.

- **كيف يمكن الحصول على المعلومات المرتدة؟**

- استطلاعات الراي.
- المجموعات الموجهة أو المركزة.
- المقابلات المتعمقة.

- **الحاجة إلى تصميم قاعدة لبيانات العملاء:**

- تعتبر قاعدة البيانات بمثابة نظام شامل لمعلومات العميل بدء من المعلومات الشخصية مثل السن والنوع والعنوان، وانتهاء بتاريخ معاملاته مع المنظمة من حيث القيمة وعدد المرات ومدى انتظام التعامل من عدمه
- وتمثل قاعدة بيانات العملاء الدعامة الأساسية لاتخاذ القرارات بشأن تقديم الخدمات الجديدة وتطوير الخدمات الحالية وتحسين المركز السوقي وتصميم الحملات الترويجية.



المطلب السادس

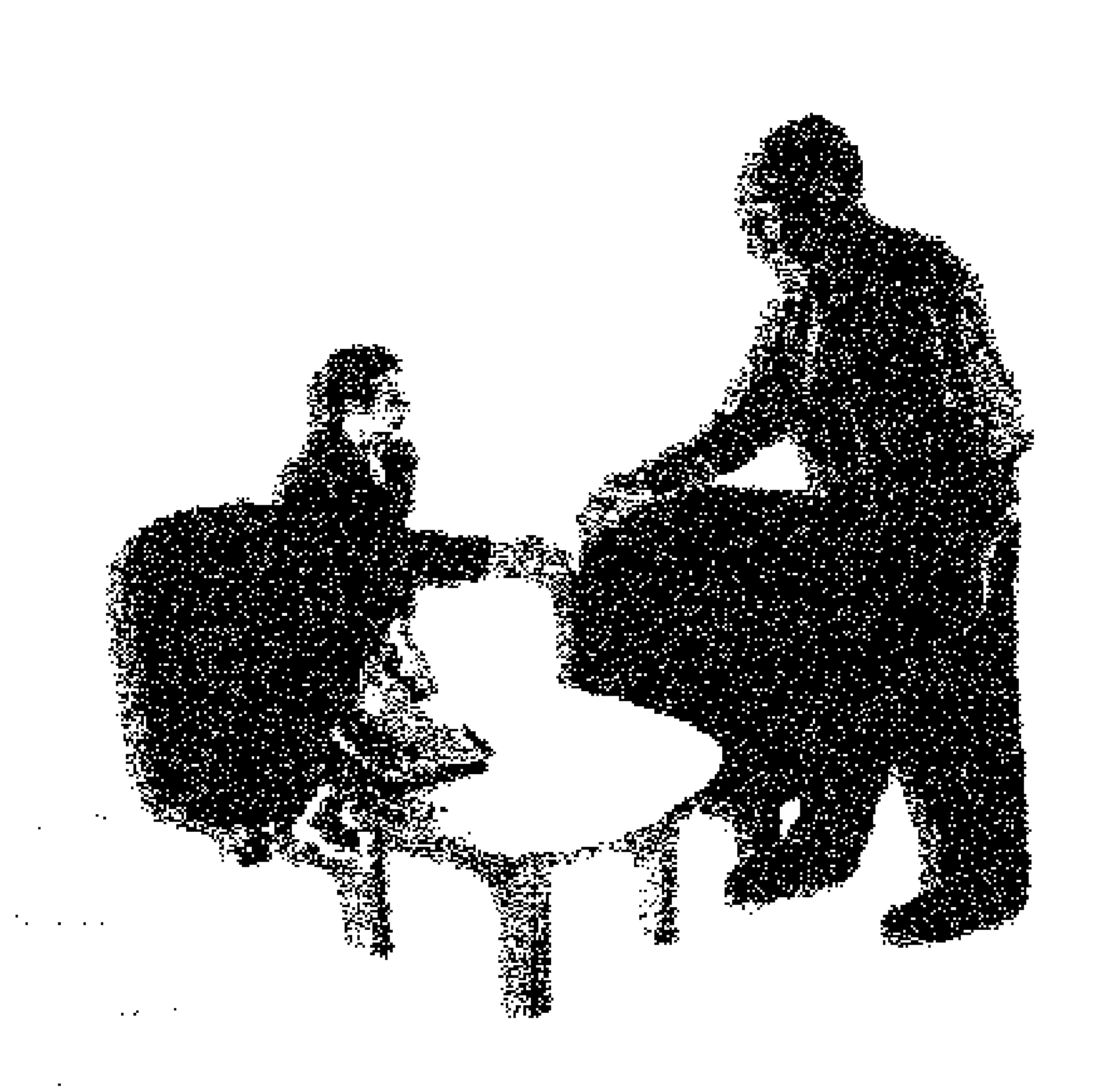
إدارة العنصر البشري في مجال خدمة العملاء

البرنامج الفعّال لإدارة العنصر البشري:

- يتضمن البرنامج الفعال لإدارة العنصر البشري في مجال خدمة العملاء خمسة عناصر أساسية هي:

  - استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات.
  - تنمية وتطوير قدرات ومهارات العاملين.
  - مكافأة وتحفيز الأداء المتميز.
  - التقييم العادل للأداء.
  - الصيانة والحفاظ على العاملين

أولا: استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات



مواصفات الكفاءات المطلوبة:

- مهارات الاتصال.
- المرونة مع العميل.
- المعرفة الوظيفية.
- الحماس والطاقة
- المبادرة.
- الحسم وحسن التقدير.
- المظهر المؤثر.
- الأمانة والنزاهة.
- حسن التخطيط وإدارة الوقت.
- القدرة على الإقناع والتأثير.
- القدرة على العمل الجماعي.
- الولاء والانتماء.
- القدرة على حل مشكلات العملاء.
- إيجاد والمحافظة على الصورة المهنية.
- الإلمام بالمنظمة والسوق وبيئة الأعمال التي تنتمي إليها.
- القدرة على تطبيق المهارات والمعرفة الفنية.
- القدرة على تحمل الضغوط الوظيفية.
- اليقظة الذهنية واللياقة البدنية.

السلوكيات المحظور وجودها في الكوادر التي يتم توظيفها:

- اللامبالاة.
- التسويف.
- الآلية والبرود.
- التحقير.

- السلبية والتقاعس.
- التمييز والعنصرية.
- القدرة على الإقناع والتأثير.

ثانيا: تنمية وتطوير القدرات والمهارات:

يفيد التدريب عموما في تحقيق المزايا التالية:

- تقوية روح الفريق على مستوى الوحدات التنظيمية المختلفة.
- تنمية وتطوير قدرات العاملين ومهاراتهم الوظيفية.
- تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو المنظمة والعملاء والوظيفة ذاتها.
- تفهم المديرين والموظفين لأدوارهم في تدعيم خدمة العملاء.

نوعية البرامج التدريبية:

- برامج الإرشاد والتوجيه.
- برامج بناء الوعي بخدمة العملاء.
- البرامج الموجهة لتنمية مهارات محددة في مجال خدمة العملاء.
- برامج خدمة العميل الداخلي.
- برامج تنمية المهارات الفنية.

ثالثاً: تحفيز ومكافأة العاملين:

- لماذا يتدنى مستوى أداء الخدمة؟

- فشل الموظف في فهم توقعات الإدارة أو العملاء لمستويات الأداء المرغوبة.
- عدم وجود التقدير أو التعويض الكافي للجهد المبذول في الوظيفة، مما يصيب الموظف بالإحباط.

- **قواعد تنمية الدافعية لدى العاملين:**

من القواعد التي ثبتت فعاليتها في تنمية الدافعية لدى العاملين ما يلي:

- تحقيق التوافق الوظيفي.
- فهم الاختلافات بين العاملين.
- وضع أهداف قابلة للتحقيق.
- ربط المكافأة بالأداء.
- العدالة والموضوعية.
- الجمع بين الحوافز المادية والمعنوية.
- التعبير الصريح عن أنماط السلوك المرغوب.
- الاستخدام المتقطع للحوافز.
- الحصول على الحافز فور تحقيق الجيد.
- استمرارية المعلومات المرتدة.
- منح صلاحيات وتحميل المسئولية والمشاركة في اتخاذ القرارات.

- **تحسين بيئة العمل:**

- الخدمات الممنوحة للعاملين.
- المشاركة في الملكية.
- تشجيع جهود التطوير والتنمية الذاتية.

رابعا: التقييم العادل والموضوعي للأداء:

- **ترجع أهمية عملية تقييم الأداء العديد من الفوائد، أهمها:**

- التعرف على فرص التحسين في الأداء.
- تنظيم المكافآت والحوافز ومنحهم بناءا على أسس موضوعية.

- تخطيط وتنمية المسار الوظيفي للعاملين، واتخاذ قرارات الترقية والنقل بطريقة موضوعية.
- تصحيح اخطاء تصميم الوظيفة.
- تحسين عملية الاختيار والتعيين.

من يقوم بتقييم الأداء؟

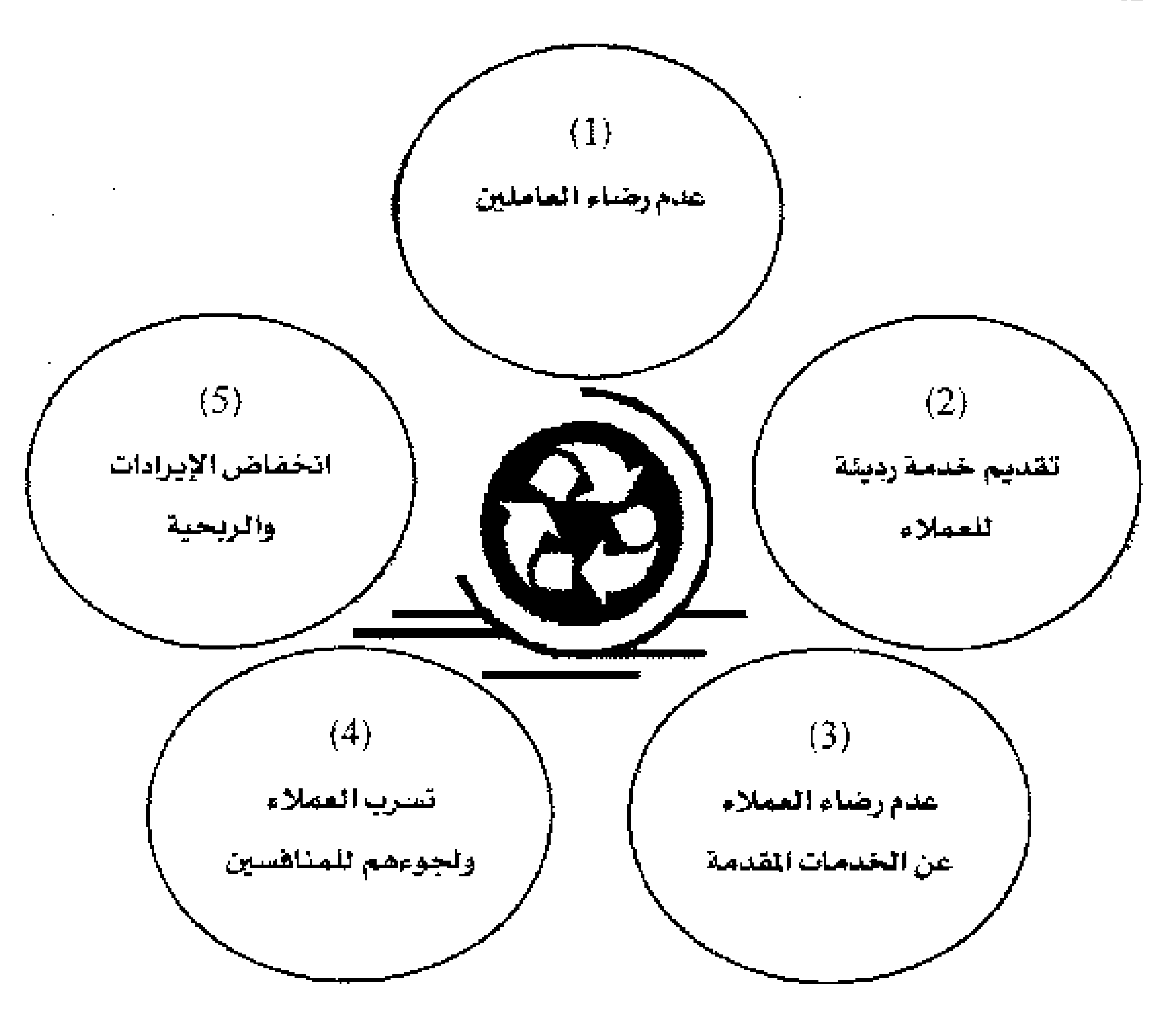
- العملاء.
- الرؤساء.
- الزملاء.
- التقييم الذاتي.
- لمرءوسين.

خامسا: الصيانة والحفاظ على العاملين المتميزين

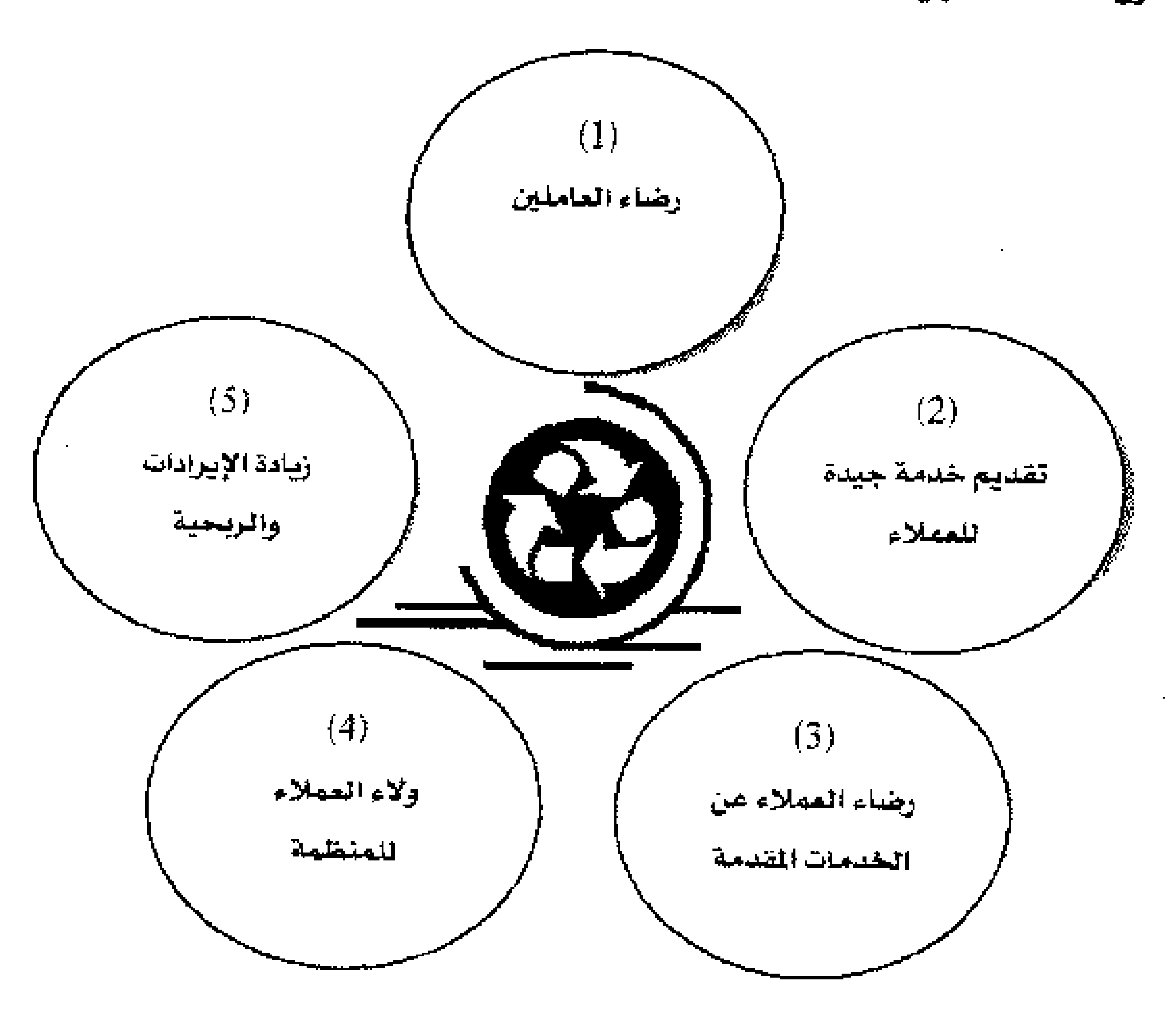
- توجد بعض الأساليب التي يمكن استخدامها للحفاظ على العاملين المتميزين وهي:

- برامج الرعاية الطبية والتأمين الصحي.
- برامج الرعاية الاجتماعية وخدمات العاملين.
- برامج الاتصالات التنظيمية التي تساعد على تبادل ونقل المعلومات بصورة أفضل، وتساعد إيجاد درجة أكبر من الشفافية.
- برامج تحسين بيئة العمل.
- برامج التطوير الوظيفي.
- برامج التطوير والتدريب.

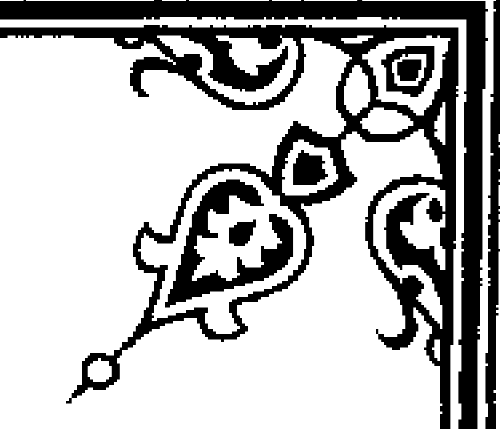
دورة الفشل في الخدمة:



دورة الخدمة الجيدة:







الفصل الحادي عشر

مفاهيم سلوكية





الفصل الحادي عشر
مفاهيم سلوكية

- **تعريف السلوك الإنساني:**

السلوك هو مجمل النشاط على الصعيدين الحركي والغددي، والذي يصدر عن الفرد إزاء أي وضع أو موقف يواجهه ويدعوه إلى القيام بردّ فعل ما.

ويُطلق السلوك على كلّ عمل يقوم به الفرد من الأعمال الجسمية الظاهرة والباطنة إلى العمليات الفيزيولوجية والنشاط العاطفي والعقلي.

وسلوك الإنسان استناداً لذلك هو جميع الأنشطة التي يقوم بها الإنسان (تنفّس – دورة دموية – نبض.... الخ)، وهي ما نُطلق عليها الأنشطة العضوية الفيزيولوجية أو التفكير والإدراك والتخيّل والإحساس والتذكّر والنطق.....الخ، وهي الأنشطة العقلية، أمّا شعور الإنسان بالفرح أو الحزن، باللذة أم الألم، والخوف والغضب والقلق فهي ما تُدعى بالنشاطات الوجدانية والانفعالية.

وعلى صعيد واقع الحياة العلمية فإنّ سلوك الإنسان يمثّل وحدة واحدة لا يمكن تجزئتها.

- **أنواع السلوك:**

السلوك الإنساني إمّا أن يكون:

- سلوكاً ظاهرياً: مُلاحَظ مباشرةً من قِبَل الآخرين ويدعى بالسلوك الموضوعي (كالدراسة والأكل والقيادة..).
- أو سلوكاً داخلياً: غير ظاهر لا يمكن رؤيته لكن يُستدلّ عليه من خلال النتائج المتحقّقة عنه، ويدعى بالسلوك الذاتي (فرح، غضب..).

وسواء أكان السلوك موضوعياً أم ذاتياً فهو إمّا أن يكون سلوكاً فطرياً أو مكتسَباً.

أيضاً هناك تقسيم آخر للسلوك مثل السلوك الشعوري واللاشعوري، والسلوك المرَضي والسلوك السّوي.

- **خصائص السلوك الإنساني:**

1. إنّه نشاط يصدر عن دافع معيّن ولابدّ من أن يُثار بتأثير منبّه معيّن، بحيث يؤدّي ذلك المنبّه إلى قيام الإنسان بردود أفعال أو استجابات معينة.
2. إنّه سلوك مسبَّب أي ناتج من سبب ما، قد يكون جسمانياً أو مادياً أو معنوياً واجتماعياً وقد يكون معروف أو غير معروف.
3. إنّه سلوك يهدف إلى غاية هي إرضاء دوافع الفرد، أي خفض ما يعانيه من ضيق وتوتّر يثيره نشاط الدافع، وبالتالي لا يقف حتى يصل إلى غاية معيّنة ينتهي عند بلوغها، وقد يكون بعد سلسلة من المحاولات.
4. إنّه سلوك اجتماعي أي السلوك الذي يسلكه المرء أو الفرد بالنسبة للمتطلّبات والمستلزمات الاجتماعية، أي أنّه ليس عشوائياً بل منظّماً يخضع لقواعد ومعايير تحدّد ما يجب أن يكون عليه سلوك الأفراد في المجتمع.
5. سلوك مستمرّ يقوم على أساس التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وإنّ قسماً كبيراً منه يُكتسَب عن طريق عملية التعلّم، وإنّه إمّا يكون شعورياً أو لا شعورياً، فطرياً أو مكتسباً.

- **محدّدات السلوك:**

1. الوراثة والبيئة.
2. المهنة والوظيفة.
3. الطبقة الاجتماعية.
4. الجماعات.
5. المستوى العلمي والثقافي للفرد والأسرة.

6. السكن والمجتمع المحلي الذي يعيش فيه الأفراد.
7. حضارة المجتمع، والتي تعني المعتقدات والأفكار والعادات والتقاليد.

- **قواعد السلوك:**

هي مجموعة الأوامر والنواحي التي يتمسّك بها أفراد المجتمع، وهي قواعد للحياة اليومية المستمدّة من التقاليد والتراث وضروريات الحياة في المجتمع.

بمعنى آخر إنّ قواعد السلوك التي وضعها المجتمع تعدّ من الشروط اللازمة لاستمرار الحياة الاجتماعية، لأنّها تضمن مسايرة أفراد المجتمع للنظام الاجتماعي.

إنّ الالتزام بقواعد السلوك وآدابه له مجموعة من الوظائف منها:

1. إنّ قواعد السلوك هي الجهاز الآمر والناهي في المجتمع، ومهمته الضغط على كلّ عضو في المجتمع فتحدّد الكثير من مظاهر سلوكه الاجتماعي.
2. تعمل آداب السلوك على إدماج الفرد في المجموع.
3. تُعدّ قواعد وآداب السلوك الوسيلة الناجحة لتحقيق التضامن الاجتماعي.
4. تأتي أهمية قواعد السلوك من كونها قادرة على أن توجّه الأحكام التي يُطلقها الأفراد بحيث تكون متوافقة مع النظام الاجتماعي، وبدونها يصبح وصول الفرد إلى أي قرار أمراً صعباً ويتخبّط الفرد في سلوكه.

❖ **الدوافع:**

- **تعريف الدافع:**

هو مجموعة العمليات التي تقرّر اختيار الكائنات الحية والأفراد بشكل خاص لأيّ من البدائل المختلفة والمتعددة التي على الفرد أن يختار من بينها، كما يعبّر عن رغبة الفرد للقيام بعمل معيّن في وقت محدّد، وبالتالي هو حالة داخلية جسمية أو نفسية توجّه السلوك وتوصله إلى غاية معيّنة.

- **أنواع الدوافع:**

1. عضوية (كالجوع، والعطش) أو دوافع نفسية اجتماعية مكتسبة عن طريق التعلّم والتنشئة (كالحاجة إلى الاحترام والتقدير واحترام الذات).
2. أساسية كالحاجة إلى الأمن أو مشتقّة فرعية.
3. مشتركة عامة أو فردية خاصة.
4. شعورية أو لاشعورية.

- **بعض المصطلحات المتعلّقة بالدوافع:**

- الباعث: هو موقف خارجي مادي أو اجتماعي يستجيب له الدافع، مثال (الطعام باعث يستجيب له دافع الجوع، والماء باعث يستجيب له دافع العطش).
- الرغبة: هي اصطلاح عام للشهيّة مصحوب بوعي واضح لموضوعها وهدفها، أي إدراك الغرض المستهدَف، وبالتالي فهي قصديّة على الدوام وتنطلق من وعي لا يشوبه الإبهام.
- الحاجة: هي النقص أو الحرمان، وتظهر الحاجات عندما يتحقّق عدم توازن عضوي أو نفسي معيّن.
- الهدف: هو ما يُشبع الدافع وإليه يتّجه السلوك، ويكون بالعادة شيئاً خارجياً، أما الغرض فهو ما يحدّده الفرد في عقله وتفكيره من غايات، يعتمد أو يقرّر الوصول إليها أو الابتعاد عنها.
- الاتجاه: هو الاستجابة المكتسبة والانفعالية لمنبّه معيّن، وهي استجابة ثابتة إلى حدّ ما، تشتمل على توقّع تجربة ما والاستعداد لاستجابة معيّنة دوماً.

❖ المثيرات والاستجابات:

- تعريف المثير: هو العامل الذي يؤدّي إلى إحداث تأثير ما على الصعيد الحركي أو الكيميائي في أعضاء الاستقبال الحسي، وبالتالي هو كلّ ما من شأنه أن يُحدث تغيّراً في نشاط الكائن الحيّ أو في مضمون الخبرة الشعورية.
- تعريف الاستجابة: فهي تغيّر مستتر أو ظاهر يطرأ على الغدد أو العضلات لدى الكائن الحي بالنسبة لوضع يجابهه، وينعكس على السلوك نتيجة لتنبيه معيّن.

❖ التكيّف والتوافق الاجتماعي:

- التكيّف: هو محاولات الفرد لتحقيق نوع من العلاقات الثابتة مع بيئة ما، أي إنّه يشير إلى حدوث تغيّر عضوي في شكل الجسم أو وظيفته، بحيث يصبح قادراً على البقاء والاستمرار.
- أمّا التوافق: فيُستخدَم للدلالة على التوافق الذي يطرأ على حياة الفرد، وعلى صعيد النتيجة أي التطوّر الذي ينتهي إليه الفرد أو الجماعة في قبولهم للقوى الاجتماعية والإذعان لمتطلّباتها أو مسايرتها.

❖ الإدراك:

- هو عملية عقلية تعمل على التمييز والتفسير وتصنيف المثيرات، سواء كانت خارجية أو داخلية، ويُقال للإدراك أنّه إدراك حسّي عندما يقوم الفرد بتفسير أو تصنيف ما يرى وما يسمع أو يشمّ أو يشعر به، وتتغيّر هذه التفسيرات الأولية بالتعلّم.

❖ الإحساس:

- هو الحالة الشعورية التي تنشأ عن تأثّر الأطراف العصبية بمنبّه ما (الإحساس هو ظاهرة أوّلية أمّا الإدراك ظاهرة نفسية مركبة).

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في أنماط الإدراك:

1. التركيب الفيزيولوجي للفرد كالذكاء.
2. البيئة المادية والاجتماعية للفرد.
3. الحاجات والخبرات المتراكمة للفرد.
4. عوامل أخرى كالضغوط أو نوع الوظيفة والمستوى الإداري للوظيفة.

❖ **التعلّم:**

يتضمّن كلّ ما يكتسبه الفرد من معارف وأفكار وعادات وتقاليد وعواطف وميول، سواء أتمّ هذا الاكتساب بشكل مقصود أو غير مقصود، وبالتالي فإنّ إيّ تغيّر في السلوك يحصل نتيجة للخبرات والتجارب.

- **شروط التعلّم:**

1. النضج.
2. الدافعية، ولها ثلاثة وظائف في عملية التعلّم:

أ. تحوّل الدوافع سلوكاً حماسياً.

ب. تمارس الدوافع وظيفة انتقائية.

ج. الدوافع توجّه السلوك من أجل الوصول إلى الغايات المنشودة.

3. الخبرات السابقة.
4. الثواب والعقاب.

❖ الشخصية: Personality

موضوع الشخصية من الموضوعات الرئيسية في العمل الإداري بشكل عام وعمل البروتوكولات وإدارة المراسم بشكل خاص..

- **مفهوم الشخصية:**

توجد تعريفات عديدة للشخصية وذكر العالم (البورت Allpot) وجود أكثر من خمسين تعريفاً لها. فالشخصية هي التنظيم المتكامل الديناميكي- الحركي داخل الفرد للتنظيمات السيكولوجية التي تكشف سلوك الفرد بشكل يكون واضحاً للآخرين ولهم القدرة على تميزه. وعرفها آخر بأنها السمات والخصائص الثابتة نسبياً التي تميز سلوك الشخص من غيره، كما تميز سلوك الأفراد المختلفين. وهناك من يرى أن الشخصية هي الأنماط المتوازنة لحد ما من التفكير والشعور والتصرف بشكل نموذجي لدى الفرد.

كما أن الشخصية هي المجموع الكلي لأنماط السلوك الظاهرة والكامنة لدى الفرد التي تحدد بالبيئة والوراثة معاً.

وخلاصة القول فإن الشخصية هي عبارة عن مجموعة من الخصائص التي يتميّز بها فرد معيّن والتي تحدّد مدى استعداده للتفاعل والسلوك.

- **أركان الشخصية:**

1. التميّز.
2. الحركيّة.
3. الشمول.

- **سمات الشخصية:**

هي مجموعة الخصال أو الصفات الشخصية التي تتمتّع بقدر من الدوام، والتي تظهر من خلال سلوك الفرد في المواقف المختلفة، وهي فعاليات نفسيّة انفعالية (المزاج – الانطواء – الانبساط).

وبالتالي يقسّم الأفراد إلى ثلاث فئات:

1. الفئة الايجابية:سلوك هذه الفئة إيجابي إلى تميل البحث عن الأصدقاء والسعي نحو تقديم الخدمات للآخرين ومساعدتهم والتعاون معهم، ويشعر الفرد في هذه الفئة بالرغبة في أن يكون موضع اهتمام واعتزاز الآخرين.
2. الفئة النافرة: سلوك هذه الفئة يتصف بالعدوانية والمنافسة والرغبة القوية في السيطرة على الآخرين وتسخيرهم لتحقيق مصالحا الذاتية، أي أنها تفتقر إلى المواقف الإنسانية، ويبحث أفراد هذه الفئة عن تحقيق مصالحهم الشخصية قبل كل شيء.
3. الفئة السلبية: سلوك أفراد هذه الفئة يتسم بالانطواء والانعزال ويميلون إلى الابتعاد عن أجواء التفاعل الاجتماعي، وعدم الانتماء إلى المجاميع الإنسانية. هذه الفئة تتصف بالميل الأكيد نحو الاكتفاء الذاتي لحياتها.

المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

1. د. محمد حافظ حجازي، إدارة المنظمات الفندقية، طيبة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر،2004.
2. سامي عبد القادر سعيد، الإشراف الداخلي في صناعة الفنادق، مجموعة النيل العربية، 2006.
3. د. منى فريد، علم الإتيكيت الاجتماعي والدبلوماسي، دار أسامة – المشرق الثقافي، عمان، الأردن، 2006
4. فادية على نجمو، التقنيات وفنّ الإتيكيت في المنشآت السياحية والفندقية، سلسلة دار الرضا، دمشق، 2002.
5. محمد ربيع محمد إبراهيم، فن الإدارة الفندقية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
6. كامل سرمك حسن، إدارة المراسم، دار اليازوري، عمان، الإردن، 2008.
7. محمد الشاذلي، أصول فن الخدمة– الدار المصرية اللبنانية، 1992م.
8. أحمد طلعت الشليشي، فن الخدمة الفندقية والمنشآت السياحية.
9. التخطيط في الإدارة المطاعم– مهامها(دار المشير للنشر، 2002م
10. سامي عبد القادر سعيد، إدارة الحفلات والمؤتمرات، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004.
11. سامي عبد القادر سعيد، الخدمة الفندقية في المطاعم، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004
12. علاء يوسف كنّه، الموارد البشرية في المطاعم، دار وائل للنشر، عمان، الإردن، 2004.
13. حسين ابو الشنب، فن الإتيكيت والبروتوكو، محاضرات لطلاب السياحة.
14. يزن السفاريني، خدمات الطعام والشراب، دار البركة للنشر.

15. بيداء خليل عامر، القواعد العامة في الإتيكيت الاجتماعي، مطبعة الأديب بغداد، 2002.

16. فريال عبد الكريم محمود، فن التعامل الاجتماعي وتطبيقاته، دار سليمان، الموصل، 1997م.

17. بشار عبد الهادي أمين، البروتوكول والأتيكيت الدولي، دار الخزرجي بغداد، 2000.

18. أحمد حامد بدر، السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، 1982.

19. حسن كامل، البروتوكول الدبلوماسي والاجتماعي، دار المستقبل العربي، بيروت، 1987م.

20. د. مصطفى يوسف كافي، إدارة الأمن والسلامة الفندقية، دار رسلان، دمشق، 2011م

البروتوكول وخدمة الزبائن





الأردن-عمان-وسط البلد-ش السلط - مجمع الفحيص التجاري- تلفاكس، 2739 463 6 962+
خلوي 5651920 79 962+ ص.ب 8244 الرمز البريدي 11121 جبل الحسين الشرقي
الأردن - عمان - الجامعة الأردنية - ش. الملكة رانيا العبدالله - مقابل كلية الزراعة - مجمع زهدي حصوة التجاري
www.muj-arabi-pub.com
E-mail : info@muj-arabi-pub.com
moj_pub@yahoo.com



9789957833688